

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

Навчально-науковий інститут психології та соціальної роботи

Кафедра соціальної роботи та освітніх і педагогічних наук

Кваліфікаційна робота

освітнього ступеня «магістр»

на тему

**«Організація допомоги особам похилого віку у Центрах
надання соціальних послуг»**

Виконала:

здобувачка вищої освіти, 62 групи
спеціальності 231 Соціальна
робота

Переварко Світлана Миколаївна

Науковий керівник:

Кандидат педагогічних наук, професор

Завацька Людмила Миколаївна

Чернігів – 2025

Роботу подано до розгляду «___» _____ 20__ року.

Здобувач (ка)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота розглянута на засідання кафедри

(назва кафедри)

Протокол № _____ від «_____» _____ 20__ року.

Здобувач (ка) допускається до захисту даної роботи в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ ПОХИЛОГО У ЦЕНТРАХ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	8
1.1. Надання допомоги особам похилого віку, як науково-педагогічна проблема.....	8
1.2. Нормативно правова база надання допомоги особам похилого віку	12
1.3. Зміст організації допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг	27
РОЗДІЛ 2	
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ ПОХИЛОГО ВІКУ У ЦЕНТРАХ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	34
2.1. Аналіз досвіду роботи Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг»	34
2.2. Емпіричне дослідження якості соціальних послуг особам похилого віку у Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг».....	49
2.3. Практичні рекомендації фахівцям Центрів надання соціальних послуг.....	55
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. Особи похилого віку — це соціально-демографічна група, що охоплює людей, які досягли стадії життя, коли природні вікові зміни фізичного, психологічного й соціального характеру стають особливо відчутними. У світовій та українській практиці до цієї категорії традиційно відносять осіб віком від 60–65 років. Проте старіння — це не просто календарний показник, а індивідуальний процес, що залежить від стану здоров'я, умов життя й праці, соціального оточення та економічних обставин. З віком знижується витривалість, уповільнюються когнітивні процеси, зменшується адаптивність організму, що зумовлює потребу в систематичній соціальній і медичній підтримці. Літні люди часто стикаються з ризиками самотності, обмеженої рухливості, зниження доходів і втрати соціального статусу, а в умовах воєнних дій, економічної нестабільності та гуманітарних криз їхня вразливість посилюється. Водночас саме вони є носіями життєвого досвіду, традицій і культурної спадщини, що робить їхню підтримку не лише соціальним обов'язком, а й показником зрілості суспільства.

Система допомоги особам похилого віку в Україні є комплексною та включає взаємодію державних, комунальних і недержавних структур. Державні установи виконують ключову роль: органи соціального захисту оформлюють пенсії, субсидії та соціальні виплати; Пенсійний фонд забезпечує реалізацію пенсійної політики; заклади охорони здоров'я надають медичну допомогу; геріатричні пансіонати та спеціалізовані установи здійснюють догляд і реабілітацію. Уся діяльність цих інституцій ґрунтується на нормативно-правових документах, таких як закони України «Про соціальні послуги», «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», «Про основи соціального захисту населення» та низка стандартів і державних програм. Саме ці документи визначають обсяг, порядок, якість і доступність допомоги.

Комунальні установи — територіальні центри соціального обслуговування, центри надання соціальних послуг, геріатричні відділення та будинки для людей похилого віку — забезпечують допомогу безпосередньо на рівні громади. Вони надають соціально-побутові, соціально-медичні, психологічні та реабілітаційні послуги: допомогу вдома, доставку продуктів і ліків, супровід до лікарів, організацію денного догляду, тимчасове чи постійне проживання, санітарно-гігієнічні послуги. Комунальний сектор є основою щоденної підтримки літніх людей, адже саме він знаходиться найближче до людини та працює відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

Недержавні структури — благодійні фонди, громадські організації, релігійні громади, приватні соціальні служби та волонтерські ініціативи — суттєво доповнюють державну допомогу. Вони надають гуманітарну підтримку, технічні засоби реабілітації, психологічну допомогу, догляд удома, організовують соціальну активність, проводять навчання та підтримують літніх людей у надзвичайних ситуаціях, зокрема під час війни та внутрішнього переміщення. Їхня діяльність також регулюється законами про благодійність і громадські організації, що забезпечує правову прозорість та відповідальність.

Питання допомоги літнім людям активно досліджується у сфері соціальної роботи, психології, педагогіки, медицини та права. Українські науковці — І. Зверєва, А. Капська, В. Поліщук, О. Безпалько, О. Карпенко — вивчали механізми соціального обслуговування, підготовку фахівців, стандарти надання послуг і роль соціальних інституцій у підтримці осіб старшого віку. Дослідники Інституту геронтології НАМН України (В. Фролкіс, О. Коркушко, Н. Безруков) розкривали біологічні та психологічні аспекти старіння, що мають бути враховані під час організації догляду. Завдяки їхнім працям сформовано наукове підґрунтя для модернізації соціальних послуг, розвитку геріатрії та впровадження нових моделей соціальної підтримки.

Водночас науковці наголошують, що попри розвинену мережу послуг і значну кількість задіяних інституцій, організація допомоги особам похилого

віку в центрах надання соціальних послуг залишається недостатньо визначеною й потребує подальшого вдосконалення. Протягом тривалого часу ця система була фрагментарною, нерівномірною та залежною від локальних можливостей громад. Недостатня координація між установами, відсутність уніфікованих стандартів, обмежене фінансування та недостатня підготовка кадрів призводили до того, що допомога не завжди відповідала реальним потребам літніх людей. Саме тому сучасні наукові дослідження та практичні ініціативи спрямовані на створення більш чіткої, цілісної, науково обґрунтованої та ефективної системи організації допомоги.

Отже, незважаючи на наявність широкої мережі державних, комунальних і недержавних структур, а також ґрунтовний науковий інтерес до проблеми старіння й соціального захисту, питання організації допомоги особам похилого віку в центрах надання соціальних послуг досі не набуло вичерпного визначення. Це свідчить про необхідність подальших комплексних досліджень, оновлення нормативної бази, посилення міжвідомчої взаємодії та впровадження сучасних моделей соціальної підтримки, щоб забезпечити літнім людям гідне, безпечне й активне життя в умовах сучасної України. Зазначене зумовило вибір теми дослідження: *«Організація допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг»*.

Мета дослідження – аналіз теоретичних основ та практичних аспектів організації допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг.

Відповідно до мети визначені такі **завдання дослідження**:

1. Охарактеризувати надання допомоги особам похилого віку, як науково-педагогічну проблему.
2. Провести аналіз нормативно-правової бази надання допомоги особам похилого віку.
3. Проаналізувати досвід роботи Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг».

4. Провести емпіричне дослідження якості соціальних послуг особам похилого віку у Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг» та розробити практичні рекомендації фахівцям центрів надання соціальних послуг.

Об'єкт дослідження – організація допомоги особам похилого віку.

Предмет дослідження – організація допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг.

Для досягнення поставленої мети та завдань кваліфікаційної роботи було використано комплекс *методів*:

-теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблем організації соціальної допомоги особам похилого віку; вивчення нормативно-правової бази у сфері соціального захисту населення; порівняльний та структурно-функціональний аналіз діяльності центрів надання соціальних послуг з метою визначення особливостей їх функціонування.

-емпіричні: анкетування та опитування осіб похилого віку – отримувачів соціальних послуг; інтерв'ювання соціальних працівників; спостереження за процесом організації та надання допомоги; аналіз документації комунального некомерційного підприємства, статистичних показників та звітних матеріалів, що дозволило всебічно охарактеризувати реальний стан соціального обслуговування.

Теоретичне та практичне значення дослідження полягає у вивченні теоретичних основ та нормативно-правової бази надання допомоги особам похилого віку. Також у проведенні аналізу досвіду роботи та емпіричного дослідження якості соціальних послуг особам похилого віку у Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг». Практичні рекомендації можуть бути використані фахівцями соціальної роботи Центрів надання соціальних послуг.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження було представлено на Міжнародній науковій конференції «XV Сіверянські соціально-психологічні читання» 25 квітня 2025 року. М. Чернігів.

Результати дослідження висвітлено у таких публікаціях авторки:
Завацька Л.М., Переварко С.М. Особливості надання соціальних послуг особам похилого віку в комунальних установах. *П'ятнадцяті Сіверянські соціально-психологічні читання: Матеріали Міжнародної ювілейної наукової конференції (25 квітня 2025 року, м. Чернігів) / За наук. ред. Н. І. Зайченко. Т.2. Соціальна робота та педагогіка. Чернігів: НУЧК імені Т. Г. Шевченка, 2025. С.35-40.*

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає з 76 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ ПОХИЛОГО ВІКУ У ЦЕНТРАХ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Надання допомоги особам похилого віку, як науково-педагогічна проблема.

Старіння населення — одна з ключових демографічних тенденцій сучасного світу, зокрема й України. Це зумовлює потребу у створенні системи підтримки людей похилого віку, особливо тих, хто опинився у складних життєвих обставинах. Територіальні центри соціального обслуговування відіграють важливу роль у забезпеченні соціально-педагогічної допомоги, спрямованої не лише на догляд, а й на підтримку активності, самореалізації та соціальної інтеграції осіб похилого віку [20].

Як науково-педагогічна проблема, надання допомоги літнім людям у територіальних центрах охоплює такі аспекти: соціально-виховний, соціально-педагогічний, психолого-педагогічний, організаційно-педагогічний.

Соціально-виховна робота — це комплекс цілеспрямованих педагогічних, психологічних і соціальних дій, спрямованих на підтримку, розвиток і соціальну адаптацію людей похилого віку, а також на формування у них позитивного ставлення до життя, збереження активності та віри у власну значущість. Для осіб старшого віку така робота має подвійне значення: підтримка життєдіяльності, допомога у вирішенні соціально-побутових проблем; виховний вплив, спрямований на розвиток духовних, моральних, культурних та громадянських цінностей, що сприяють гармонійному старінню [1].

У територіальних центрах соціального обслуговування соціально-виховна діяльність виступає важливою складовою комплексної допомоги. Вона здійснюється через систему заходів, що враховують фізичний стан, життєвий досвід, інтереси та психологічні особливості кожної людини.

Соціально-педагогічна допомога — це вид професійної діяльності, спрямований на створення умов для гармонійного розвитку особистості, соціальної адаптації та інтеграції людини у суспільство. Для людей похилого віку така допомога має особливе значення, адже саме у цей період життя часто виникають: фізичні обмеження, що ускладнюють самостійність; зміна соціального статусу (вихід на пенсію, втрата професійної ролі); звуження кола спілкування, самотність; психологічні труднощі, пов'язані з прийняттям старості.

Соціально-педагогічна діяльність у територіальних центрах спрямована не лише на задоволення базових потреб (догляд, харчування, медична допомога), а й на активізацію життєвих сил, підтримку соціальної активності, розвиток особистісного потенціалу.

Психолого-педагогічна допомога людям похилого віку — це система дій, спрямованих на збереження психічного здоров'я, гармонізацію емоційного стану та стимулювання особистісного розвитку у пізньому віці. Вона базується на поєднанні психологічної підтримки й педагогічного впливу, що дає змогу не лише полегшити емоційні переживання, а й активізувати внутрішні ресурси людини. У старшому віці люди часто стикаються з низкою психоемоційних проблем: самотність, ізоляція, відчуття непотрібності; тривожність, депресивні стани, страх смерті чи безпорадності; втрати (родичів, друзів, статусу, професійної ролі); труднощі у пристосуванні до нових соціальних і технологічних умов.

Завдання фахівців територіальних центрів — допомогти людині знайти внутрішню рівновагу, сенс життя та відчуття власної цінності, спираючись на педагогічні й психологічні методи впливу.

Організаційно-педагогічний аспект діяльності територіальних центрів полягає у створенні цілісної системи управління, координації та педагогічного супроводу процесу надання допомоги людям похилого віку. Він охоплює не лише безпосереднє надання послуг, а й організацію роботи

персоналу, планування соціально-виховних, освітніх і психологічних програм, а також контроль за їхньою якістю [2].

Територіальний центр соціального обслуговування є соціально-педагогічною установою, діяльність якої спрямована на задоволення потреб громадян похилого віку в догляді, спілкуванні, підтримці, розвитку та самореалізації. Ефективна організація цієї роботи потребує узгодженості дій фахівців різних профілів — соціальних педагогів, психологів, медиків, культурологів, юристів, волонтерів.

Особи похилого віку становлять одну з найбільш соціально вразливих категорій населення, які потребують особливої уваги держави, суспільства та системи соціального захисту. В умовах сучасних соціально-економічних змін, демографічного старіння населення, зниження рівня життя та зростання кількості самотніх людей питання надання допомоги літнім громадянам набуває особливої актуальності. Територіальні центри соціального обслуговування відіграють ключову роль у системі підтримки осіб похилого віку, забезпечуючи їх різноманітними видами допомоги — соціально-побутовою, психологічною, медичною, педагогічною, культурною тощо. Саме ці установи стають тим середовищем, де люди похилого віку отримують не лише матеріальну, а й моральну підтримку, можливість соціальної взаємодії, що сприяє підвищенню якості їхнього життя. У сучасних умовах соціально-економічних викликів питання надання допомоги особам похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування набуває особливого значення. Діяльність таких центрів ґрунтується на міждисциплінарному підході, що об'єднує педагогічні, психологічні, медичні та правові складові. Це дозволяє забезпечити не лише фізичну підтримку людей старшого віку, а й сприяти їхній соціальній активності, адаптації та збереженню життєвої мотивації [21, с. 34-42]. Територіальні центри стають не просто місцем отримання послуг, а простором спілкування, взаємодопомоги та духовного розвитку, де літні люди можуть реалізувати свій потенціал.

Законодавча база України чітко визначає коло осіб, які мають право на соціальні послуги. Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» (2019 р.) та Постановою Кабінету Міністрів № 1417 «Про діяльність територіальних центрів соціального обслуговування», допомога надається громадянам похилого віку, що опинилися у складних життєвих обставинах, не здатні до самообслуговування, мають інвалідність або залишилися без підтримки родичів. Такий підхід забезпечує адресність і соціальну справедливість у процесі надання допомоги.

Соціальна діяльність у територіальних центрах охоплює кілька напрямів: побутову допомогу (догляд удома, приготування їжі, прибирання, закупівлі), медичний супровід (спостереження за станом здоров'я, організація оглядів і лікування), психологічну підтримку (індивідуальні консультації, групові заняття, арт-терапія), педагогічну роботу (просвітницькі заходи, навчальні програми, культурні ініціативи) та правову допомогу (оформлення документів, пільг, субсидій). Така системність забезпечує гармонійний розвиток особистості, збереження самоповаги та підтримку активного способу життя [20].

Вагомий внесок у становлення сучасної концепції допомоги людям похилого віку зробила американська науковиця Берніс Неугартен (Bernice Neugarten). Ще у другій половині ХХ століття вона звернула увагу на необхідність переосмислення старості як важливого й повноцінного етапу людського життя. Науковиця наголошувала, що старіння — це не занепад, а природний процес, який може бути періодом розвитку, самопізнання й реалізації внутрішнього потенціалу. Неугартен довела, що вікові зміни залежать не лише від біологічних факторів, а й від психологічного стану, способу мислення, рівня соціальної активності та підтримки з боку суспільства.

Учена запропонувала розрізняти категорії «молодших літніх» (young-old) та «старших літніх» (old-old) осіб, підкреслюючи різноманітність потреб і можливостей у похилому віці. Такий підхід сприяв формуванню нової

парадигми соціальної політики — від патерналістського ставлення до старших людей до партнерської взаємодії та підтримки їхньої активності. Неугартен вважала, що головне завдання суспільства полягає не лише у матеріальному забезпеченні літніх осіб, а у створенні умов для збереження самоповаги, соціальних зв'язків і позитивного ставлення до життя [3, с. 23-31].

Ідеї Берніс Неугартен лягли в основу сучасної концепції активного старіння, яку підтримує Всесвітня організація охорони здоров'я. Вони широко використовуються в практиці українських територіальних центрів: запроваджуються клуби спілкування, арт-терапевтичні програми, культурно-дозвіллієві заходи, волонтерські ініціативи. Це сприяє соціальній інтеграції людей похилого віку, зменшенню відчуття самотності та підвищенню емоційного благополуччя.

Після 2022 року, в умовах воєнного стану, роль територіальних центрів значно посилилася. Багато літніх громадян втратили житло, соціальні зв'язки, доступ до медичних послуг, що потребує розширення функцій соціальних працівників. Сьогодні вони виступають не лише як доглядальники, а й як психологи, педагоги, консультанти, координатори волонтерських ініціатив. У практику впроваджуються нові форми допомоги — мобільні бригади, кризові служби, дистанційні консультації [22, с. 144].

Отже, допомога особам похилого віку в територіальних центрах соціального обслуговування є багатовимірним процесом, що поєднує професіоналізм, гуманізм і наукове підґрунтя. Ідеї Берніс Неугартен і сьогодні залишаються методологічною основою для формування політики активного довголіття, соціальної інтеграції та гідного життя людей старшого віку в українському суспільстві.

1.2. Нормативно-правова база надання допомоги особам похилого віку.

Нормативно-правова база надання допомоги особам похилого віку в Україні є комплексом законодавчих і підзаконних актів, які визначають державну політику у сфері соціального захисту, забезпечення прав і гарантій

громадян старшого віку. Основу її становить Конституція України, яка у статті 46 закріплює право кожного громадянина на соціальний захист у випадку старості, інвалідності, безробіття, втрати годувальника чи інших обставин, передбачених законом. Держава гарантує створення умов, що забезпечують гідне життя людей похилого віку, їхню участь у суспільному житті та отримання необхідної допомоги [17, с. 44-52].

Ключовим законодавчим актом є Закон України «Про соціальні послуги» (2019 р.), який визначає види соціальних послуг, категорії отримувачів, порядок надання, права та обов'язки отримувачів і надавачів соціальних послуг, а також державні стандарти їх якості. Відповідно до цього закону, особи похилого віку, які опинилися у складних життєвих обставинах, мають право на допомогу у вигляді догляду вдома, соціальної підтримки, консультування, паліативного догляду та інших видів соціальної допомоги. Закон також передбачає функціонування комунальних установ — центрів надання соціальних послуг і відділень догляду вдома, які забезпечують безпосереднє обслуговування осіб похилого віку за місцем проживання [6, с. 248].

Значне місце у нормативній базі займає Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», який гарантує людям з інвалідністю, у тому числі похилого віку, право на соціальну допомогу, реабілітацію, доступ до інфраструктури, медичних і побутових послуг. Важливим є також Закон України «Про соціальний захист ветеранів праці та інших громадян похилого віку» (1993 р.), що визначає державні гарантії соціального обслуговування ветеранів праці, їх право на пільги, першочергове отримання медичної допомоги, забезпечення догляду вдома та сприяння активному довголіттю.

Питання соціального забезпечення регулює і Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», який встановлює мінімальні державні стандарти соціальних послуг, рівні

матеріального забезпечення та фінансування системи соціального обслуговування населення.

Важливу роль у регулюванні діяльності територіальних центрів і центрів надання соціальних послуг відіграють постанови Кабінету Міністрів України. Зокрема, Постанова №1417 від 29 грудня 2009 року «Про затвердження Положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» визначає структуру, функції, порядок організації роботи таких установ. Відповідно до неї, у складі територіальних центрів можуть створюватися різні структурні підрозділи (відділення), зокрема: відділення соціальної допомоги вдома, відділення соціальної роботи (або формування життєстійкості), відділення денного перебування, відділення стаціонарного догляду, відділення соціальної підтримки сімей, дітей та молоді, відділення надання адресної матеріальної або натуральної допомоги, відділення соціальної реабілітації, відділення соціальної адаптації. [12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Постанова Кабінету Міністрів України №587 від 1 червня 2020 року затвердила Державні стандарти соціальних послуг, які регулюють вимоги до їх якості, змісту та порядку надання, у тому числі послуг догляду вдома. Крім того, Постанова №1123 від 27 грудня 2019 року регламентує діяльність надавачів соціальних послуг і порядок ведення Реєстру соціальних послуг.

Відділення соціальної допомоги вдома. Керується Наказ Міністерства соціальної політики України № 514 від 29 червня 2020 р.

«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома» [12].

Мета стандарту: визначення змісту, обсягу, умов та порядку надання соціальної послуги догляду вдома особам, які не здатні до самообслуговування через похилий вік, хворобу, інвалідність чи інші причини.

Отримувачі послуги: особи похилого віку; особи з інвалідністю; хворі, які потребують постійної сторонньої допомоги; самотні громадяни, які не мають родичів, зобов'язаних їх утримувати.

Мета послуги: підтримання життєдіяльності особи вдома, запобігання соціальній ізоляції, забезпечення умов для задоволення базових потреб, збереження соціальних зв'язків.

Завдання: допомога в самообслуговуванні, сприяння у веденні домашнього господарства, організація медичного спостереження (у взаємодії з медичними закладами), психологічна підтримка, сприяння у взаємодії з соціальними, медичними, комунальними службами.

Основні види послуг: придбання та доставка продуктів харчування, медикаментів, допомога в приготуванні їжі, прибиранні, пранні, супровід до лікарні, соціальних чи фінансових установ, оплата комунальних послуг, надання інформаційних і консультаційних послуг, підтримка соціальної активності та спілкування.

Тривалість і періодичність: послуги надаються індивідуально, відповідно до оцінки потреб отримувача, затвердженої індивідуальним планом надання соціальних послуг. Зазвичай — від 2 до 5 разів на тиждень залежно від стану особи.

Умови надання: безоплатно — для осіб, чий середньомісячний дохід нижчий за прожитковий мінімум ;із частковою оплатою або повною оплатою — для інших категорій згідно із законодавством.

Фахівці: соціальні робітники, які мають професійну підготовку у сфері соціальної роботи або педагогіки, пройшли інструктаж і медичний огляд.

Якість послуг: оцінюється за критеріями ефективності, доступності, своєчасності, поваги до гідності отримувача та дотримання етичних норм. [12].

Відділення соціальної роботи (або формування життєстійкості) є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, створеним для здійснення соціальної підтримки осіб, сімей, дітей, молоді, людей похилого

віку, осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують допомоги. Діяльність відділення спрямована на реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, попередження соціального відчуження та сприяння інтеграції громадян у суспільство.

У своїй роботі відділення керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики, іншими нормативно-правовими актами, а також локальними документами Центру. Відділення створюється, реорганізовується або ліквідується рішенням органу місцевого самоврядування, у підпорядкуванні якого перебуває Центр [11].

Метою діяльності відділення є надання комплексу соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння їх соціальній адаптації та інтеграції, відновлення соціального статусу, а також забезпечення належних умов для самостійного життя.

Основні напрями роботи включають виявлення осіб, які потребують соціальної підтримки, проведення оцінки потреб клієнтів, організацію та надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів, соціальний супровід осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, надання інформаційних, психологічних, юридичних, педагогічних, соціально-побутових та консультативних послуг.

Діяльність відділення базується на принципах законності, гуманізму, доступності, добровільності, конфіденційності, адресності та індивідуального підходу.

До складу відділення входять фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники, психологи, соціальні педагоги, юрисконсультанти та інші спеціалісти. Керівництво здійснює завідувач відділення, який організовує роботу персоналу, контролює якість надання послуг, відповідає за ведення документації, дотримання етичних норм та вимог конфіденційності.

Відділення соціальної роботи взаємодіє з іншими структурними підрозділами Центру, закладами охорони здоров'я, освіти, службами у справах дітей, правоохоронними органами, громадськими та благодійними організаціями для забезпечення комплексного підходу до надання соціальних послуг населенню.

Фінансування діяльності здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, державних субвенцій, благодійних внесків та інших джерел, не заборонених законодавством.

Відділення денного перебування є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, створеним для організації денного дозвілля, соціальної підтримки та адаптації осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціальних послуг. Діяльність відділення спрямована на забезпечення соціальної активності, підтримку психоемоційного стану, попередження ізоляції та самотності, сприяння інтеграції у суспільство. У своїй роботі відділення керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики, а також локальними документами Центру. Відділення створюється та функціонує відповідно до Типового положення про ЦНСП.

Метою діяльності відділення є створення сприятливих умов для денного перебування осіб, які потребують догляду, спілкування, відпочинку, участі у соціально-культурних заходах та отримання соціально-побутових, психологічних, медичних та інформаційних послуг.

Основні завдання відділення включають організацію дозвілля, проведення культурно-просвітницьких, реабілітаційних, освітніх заходів, надання консультаційної допомоги, організацію харчування (за потреби), створення умов для підтримання активного способу життя та соціальних контактів. Відділення також забезпечує надання соціальної послуги «денного догляду» згідно з державним стандартом.

Діяльність відділення базується на принципах гуманізму, добровільності, доступності, адресності, індивідуального підходу, дотримання прав людини, поваги до гідності особи.

До складу відділення входять фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники, інструктори з трудової адаптації, психологи, соціальні педагоги, медичні сестри та інші спеціалісти. Роботу відділення очолює завідувач, який відповідає за організацію діяльності, ведення документації та контроль якості послуг.

Відділення взаємодіє з іншими структурними підрозділами Центру, органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров'я, освіти, культури, а також з громадськими та благодійними організаціями.

Фінансування діяльності відділення здійснюється за рахунок коштів місцевих бюджетів, благодійних внесків, грантів, спонсорської допомоги та інших джерел, не заборонених законодавством [12].

Відділення стаціонарного догляду при Центрі надання соціальних послуг є структурним підрозділом, що забезпечує цілодобовий догляд, медичне спостереження, соціально-побутову, психологічну та педагогічну підтримку особам похилого віку та особам з інвалідністю, які потребують постійної допомоги сторонніх осіб.

Основними завданнями відділення є забезпечення належних умов проживання, організація догляду, харчування, медичного обслуговування, дозвілля та соціальної адаптації підопічних. Відділення сприяє підтриманню фізичного та психологічного стану осіб, задоволенню їхніх базових життєвих потреб, а також формуванню позитивної соціальної атмосфери.

У відділенні стаціонарного догляду здійснюється:

- соціально-побутове обслуговування (забезпечення житлом, харчуванням, одягом, допомога у самообслуговуванні);
- соціально-медичні послуги (контроль за станом здоров'я, виконання призначень лікаря, супровід до медичних закладів);

- соціально-психологічні послуги (індивідуальні та групові консультації, психологічна підтримка, профілактика емоційного вигорання);
- соціально-педагогічні заходи (організація дозвілля, культурно-просвітницька діяльність, адаптація до умов проживання у стаціонарі);
- соціально-реабілітаційні послуги (підтримка рухової активності, трудотерапія, залучення до творчої діяльності).

Відділення діє на підставі Положення, розробленого відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України №1417 від 29.12.2020 р. «Про діяльність територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» та інших нормативно-правових актів, що регламентують надання соціальних послуг особам похилого віку та особам з інвалідністю.

Штат відділення формується відповідно до нормативів і включає соціальних працівників, молодших медичних сестер, медичних працівників, психолога, соціального педагога, кухаря, молодший персонал. Працівники відділення забезпечують виконання індивідуальних планів догляду, розроблених для кожного підопічного, із урахуванням його потреб.

Контроль за діяльністю відділення здійснює директор Центру надання соціальних послуг. Матеріально-технічне забезпечення відділення включає приміщення для проживання, медичний кабінет, кімнату дозвілля, їдальню та допоміжні приміщення.

Відділення стаціонарного догляду відіграє важливу роль у системі соціального захисту населення, оскільки забезпечує підтримку найуразливіших категорій громадян, сприяє підвищенню якості їхнього життя та реалізації принципів гуманізму і соціальної справедливості.

Відділення соціальної підтримки сімей, дітей та молоді є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, який забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, спрямованої на підтримку, захист прав і підвищення соціальної спроможності зазначених категорій населення.

Відділення у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», Законом України «Про охорону дитинства», Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, рішеннями місцевих органів влади та цим Положенням.

Основною метою діяльності відділення є надання комплексу соціальних послуг, спрямованих на підтримку сімей з дітьми, осіб молодіжного віку, попередження складних життєвих обставин, забезпечення соціальної адаптації та інтеграції у суспільство.

Основні завдання відділення:

- проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, які опинилися у складних життєвих обставинах;
- надання соціальних послуг консультування, соціальної профілактики, соціальної адаптації, посередництва (медіації), кризового та екстреного втручання;
- здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які потребують підтримки, у тому числі внутрішньо переміщених осіб;
- участь у реалізації державних, регіональних і місцевих програм, спрямованих на захист прав дітей, молоді та сімей;
- організація профілактичних заходів, тренінгів, інформаційних кампаній, спрямованих на попередження насильства в сім'ї, дитячої бездоглядності, девіантної поведінки серед молоді;
- взаємодія з навчальними закладами, службами у справах дітей, поліцією, медичними установами, благодійними організаціями та громадськими об'єднаннями.

Відділення має право:

- звертатися до органів влади, підприємств, установ і організацій з питань, що належать до його компетенції;

- отримувати необхідну інформацію для виконання покладених завдань;
- залучати фахівців інших установ, волонтерів, представників громадських організацій до реалізації соціальних проектів і програм.

Керівництво відділення здійснює завідувач, який призначається та звільняється директором Центру надання соціальних послуг у встановленому законодавством порядку. Завідувач відділення забезпечує організацію роботи, розподіл обов'язків між працівниками, здійснює контроль за якістю та ефективністю надання соціальних послуг.

Фінансування діяльності відділення здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, а також інших джерел, не заборонених законодавством. Відповідальність за виконання вимог цього Положення несе завідувач відділення та директор Центру надання соціальних послуг [23].

Відділення надання адресної матеріальної або натуральної допомоги є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення шляхом надання допомоги особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

У своїй діяльності відділення керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», Законом України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, рішеннями місцевих органів влади та цим Положенням.

Метою діяльності відділення є надання громадянам, які опинилися у складних життєвих обставинах, адресної матеріальної або натуральної допомоги для задоволення базових життєвих потреб та підвищення рівня соціальної захищеності населення громади.

Основні завдання відділення:

- організація прийому заяв громадян щодо надання матеріальної або натуральної допомоги;

- здійснення перевірки обставин та підготовка висновків про доцільність надання допомоги;
 - надання громадянам продуктів харчування, засобів гігієни, одягу, взуття, предметів побуту, палива, ліків тощо;
 - організація співпраці з благодійними фондами, підприємствами, громадськими організаціями для залучення ресурсів допомоги;
 - ведення обліку отримувачів допомоги та звітності про її використання;
 - здійснення моніторингу ефективності надання допомоги та потреб населення.

Відділення має право:

- звертатися до органів влади, підприємств, установ і організацій з питань, що належать до його компетенції;
- залучати додаткові джерела фінансування допомоги, у тому числі благодійні внески, гранти, спонсорську підтримку;
- отримувати необхідну інформацію для надання допомоги з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних.

Керівництво діяльністю відділення здійснює завідувач, який призначається директором Центру надання соціальних послуг. Завідувач організовує роботу працівників, забезпечує контроль за своєчасним і цільовим використанням матеріальних ресурсів.

Фінансування діяльності відділення здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, а також інших джерел, не заборонених законодавством. Відповідальність за виконання вимог цього Положення несе завідувач відділення та директор Центру надання соціальних послуг. [12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Відділення соціальної реабілітації є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, який забезпечує надання комплексу соціальних послуг, спрямованих на відновлення або компенсацію порушених функцій організму, формування навичок самообслуговування, соціальної адаптації та інтеграції осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах.

У своїй діяльності відділення керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», Законом України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, рішеннями місцевих органів влади та цим Положенням.

Метою діяльності відділення є забезпечення соціальної адаптації, реабілітації та відновлення життєдіяльності осіб з інвалідністю, людей похилого віку, осіб, які перенесли захворювання чи травми, а також осіб, які потребують допомоги у відновленні соціальних навичок.

Основні завдання відділення:

- проведення соціально-реабілітаційної роботи з особами, які потребують відновлення соціального статусу, психологічної стабільності, працездатності;
- надання послуг з психологічної, педагогічної, фізичної та професійної реабілітації;
- розроблення та реалізація індивідуальних програм соціальної реабілітації;
- проведення занять із розвитку комунікативних та побутових навичок;
- організація групових занять, спрямованих на адаптацію до суспільного життя;
- взаємодія з медичними установами, освітніми закладами, службами у справах осіб з інвалідністю, благодійними організаціями для забезпечення комплексного підходу до реабілітації;
- інформування населення щодо можливостей отримання соціальних реабілітаційних послуг.

Відділення має право:

- звертатися до органів влади, підприємств, установ і організацій з питань, що належать до його компетенції;
- залучати фахівців з реабілітації, психологів, педагогів, соціальних працівників, волонтерів до реалізації програм;

– ініціювати створення програм соціальної інтеграції та розвитку інклюзивного середовища в громаді.

Керівництво діяльністю відділення здійснює завідувач, який призначається директором Центру надання соціальних послуг. Завідувач організовує роботу персоналу, здійснює контроль за якістю реабілітаційних послуг та ефективністю виконання програм.

Фінансування діяльності відділення здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, державних субвенцій, грантів, благодійної допомоги та інших джерел, не заборонених законодавством.

Відповідальність за виконання цього Положення несе завідувач відділення та директор Центру надання соціальних послуг.

[12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Відділення соціальної адаптації є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг, який забезпечує надання комплексу соціальних послуг, спрямованих на відновлення соціального статусу, формування адаптивних навичок, подолання наслідків складних життєвих обставин та інтеграцію осіб у суспільство [16, с. 220].

У своїй діяльності відділення керується Конституцією України, Законом України «Про соціальні послуги», Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, рішеннями місцевих органів влади та цим Положенням.

Метою діяльності відділення є надання соціальної підтримки, сприяння соціальній адаптації та інтеграції в суспільство осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, включаючи бездомних, осіб після тривалого лікування, звільнених з місць позбавлення волі, осіб з інвалідністю, літніх людей та інших категорій населення.

Основні завдання відділення:

– надання соціальних послуг з адаптації, консультування, соціальної профілактики, посередництва та представництва інтересів;

- сприяння відновленню соціальних зв'язків та залученню осіб до активного громадського життя;
- проведення тренінгів, семінарів, групових занять із розвитку соціальних, комунікативних і побутових навичок;
- надання допомоги у працевлаштуванні, відновленні документів, забезпеченні базових потреб;
- співпраця з центрами зайнятості, медичними та освітніми закладами, громадськими та благодійними організаціями;
- участь у реалізації програм соціальної адаптації та реінтеграції різних категорій осіб.

Відділення має право:

- звертатися до органів влади, підприємств, установ і організацій з питань, що належать до його компетенції;
- залучати фахівців різних галузей, волонтерів, представників громадськості для реалізації програм адаптації;
- ініціювати створення проєктів соціальної інтеграції та проводити інформаційно-просвітницькі кампанії.

Керівництво діяльністю відділення здійснює завідувач, який призначається директором Центру надання соціальних послуг. Завідувач організовує роботу персоналу, контролює якість і ефективність надання соціальних послуг, забезпечує ведення звітності та документації.

Фінансування діяльності відділення здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, державних субвенцій, благодійної допомоги, грантів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Відповідальність за виконання вимог цього Положення покладається на завідувача відділення та директора Центру надання соціальних послуг. [12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Кожне з відділень діє на підставі окремого Положення, затвердженого директором Центру, що регламентує його завдання, функції, права, обов'язки та порядок взаємодії з іншими підрозділами.

Міністерство соціальної політики України також приймає нормативні акти, які деталізують організацію допомоги людям похилого віку. Серед них — Наказ №282 від 23 червня 2020 року «Про затвердження Типового положення про центр надання соціальних послуг» та Наказ №514 від 29 червня 2020 року «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома». Ці документи регламентують порядок роботи працівників соціальної сфери, визначають критерії надання допомоги, періодичність відвідувань, вимоги до персоналу, права та обов'язки отримувачів і надавачів послуг.

На місцевому рівні органи місцевого самоврядування ухвалюють положення про діяльність комунальних центрів надання соціальних послуг, затверджують їх структуру, штат, порядок фінансування, а також місцеві програми соціальної підтримки людей похилого віку. Такі рішення сприяють адаптації державної політики до конкретних потреб громад та ефективнішій роботі кожного відділення.

Крім національного законодавства, важливе значення мають міжнародні документи, до яких приєдналася Україна. Серед них — Принципи ООН щодо людей похилого віку (1991 р.), які проголошують п'ять основних принципів: незалежність, участь, догляд, самореалізацію та гідність; Мадридський міжнародний план дій з проблем старіння (2002 р.), спрямований на поліпшення якості життя літніх людей; та Європейська соціальна хартія (переглянута, 1996 р.), яка гарантує право осіб похилого віку на соціальний захист і допомогу.

Таким чином, нормативно-правова база надання допомоги особам похилого віку в Україні є багаторівневою і включає міжнародні, державні, галузеві та місцеві нормативні акти. Вона регламентує діяльність центрів і відділень соціальних послуг, спрямована на забезпечення гідного рівня життя, соціальної безпеки, медичної та психологічної підтримки людей похилого віку, а також їх інтеграцію у суспільне життя та активне довголіття [8, с. 302].

1.3 Зміст організації допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг.

Забезпечення людей похилого віку комплексною підтримкою є одним із пріоритетних напрямів державної соціальної політики. У сучасних умовах зростання частки осіб старшого віку в структурі населення та посилення соціально-економічних викликів зумовлюють потребу у створенні ефективної системи догляду, орієнтованої на задоволення індивідуальних потреб людини. Комунальні некомерційні підприємства — Центри надання соціальних послуг — є ключовими інституціями, що реалізують соціальні послуги на рівні громади, забезпечуючи доступність і якість підтримки для найбільш вразливих категорій громадян.

Зміст соціальної роботи з людьми похилого віку охоплює сукупність заходів соціального, психологічного, побутового, медико-соціального та інформаційно-правового характеру. Уся система побудована на принципах гуманізму, комплексності, адресності, партнерської взаємодії та поваги до людської гідності. Головною метою такої діяльності є не лише задоволення базових потреб, а й збереження самостійності, попередження ізоляції, підтримка соціальних ролей, активізація потенціалу й забезпечення умов для активного довголіття.

Соціально-побутові послуги становлять найбільшу частку роботи Центрів, адже саме вони забезпечують задоволення повсякденних потреб людей, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування. До переліку таких послуг належать приготування їжі, закупівля та доставка продуктів харчування, медикаментів, господарських товарів, засобів гігієни; прибирання житлових приміщень; прання і прасування білизни; дрібний ремонт побутових предметів та одягу; оплата комунальних платежів та оформлення субсидій чи інших видів соціальної підтримки [29, с. 280].

Соціальні працівники також здійснюють супровід до медичних закладів, банків, органів соціального захисту, транспортних вузлів та інших установ. Наявність такої підтримки дозволяє літнім людям зберігати контроль

над власним життям, уникати відчуття залежності та підтримувати соціальні зв'язки.

Догляд вдома є однією з найважливіших форм соціальної допомоги. Він орієнтований на осіб, які не можуть самостійно забезпечити свої потреби через похилий вік, хронічні захворювання, інвалідність або тимчасову втрату функціональних можливостей. Працівники Центру здійснюють комплекс заходів: приготування їжі, підтримання чистоти у житлі, контроль прийому медикаментів, допомогу у виконанні гігієнічних процедур, супровід до лікаря, сприяння у проходженні медичних обстежень, консультації з питань здоров'я.

Перевага цієї послуги полягає в тому, що людина залишається у власному домі, що позитивно впливає на її психологічний стан, сприяє збереженню соціальних контактів та формує відчуття безпеки й стабільності.

Для осіб, що проживають у сільській місцевості або не мають можливості самостійно звернутися до Центру, створюються мобільні соціальні служби. Їхня діяльність охоплює: доставку натуральної та гуманітарної допомоги, предметів першої необхідності, одягу, засобів гігієни; дрібні ремонтні роботи; заготівлю дров; виконання сезонних господарських завдань.

Мобільні бригади часто виконують роль єдиної доступної служби у віддалених населених пунктах. Їх діяльність підвищує рівень соціальної рівності, забезпечуючи однаковий доступ до послуг для всіх мешканців громади.

Відділення натуральної допомоги забезпечує літніх людей засобами першої необхідності — постільною білизною, одягом, взуттям, засобами догляду, засобами реабілітації, побутовими товарами. Тут можуть надаватися перукарські, ремонтні, пральні та інші послуги, спрямовані на підтримання повсякденної життєдіяльності осіб похилого віку [9, с. 57–65].

Ця форма підтримки особливо важлива для маломобільних або соціально вразливих осіб, які не можуть забезпечити себе самостійно або не мають достатніх фінансових ресурсів.

Психологічна допомога в структурі соціальних послуг займає центральне місце, оскільки літні люди часто стикаються із самотністю, депресивними проявами, зниженням самооцінки, тривожністю. У Центрах створюються умови для індивідуальної та групової роботи: проводяться психологічні консультації, підтримувальні бесіди, тренінги, арттерапевтичні заняття, майстер-класи, групи взаємодопомоги.

Такі форми роботи допомагають підвищити самооцінку, подолати емоційну спустошеність, сформувати відчуття потрібності, значущості та приналежності до громади [13, с. 176].

Ветерани війни та учасники бойових дій є однією з найуразливіших категорій отримувачів соціальних послуг. Центри надання соціальних послуг забезпечують комплексний супровід, який включає допомогу у вирішенні питань соціального статусу, оформленні пільг та компенсацій, отриманні медичної реабілітації, працевлаштуванні, адаптації після демобілізації.

Проводяться групи психологічної підтримки, зустрічі, тренінги, направлені на подолання наслідків бойового стресу та відновлення соціальних зв'язків. Значна увага приділяється також роботі з членами сімей ветеранів, які потребують консультування та психологічної стабілізації.

Організація дозвілля відіграє важливу роль у підвищенні якості життя людей похилого віку. У Центрах проводяться святкові заходи, тематичні вечори, екскурсії, творчі гуртки, клуби за інтересами, зустрічі поколінь, культурні акції, майстер-класи. Такі заходи спрямовані на формування активної життєвої позиції, підтримку комунікативності, розвиток творчого потенціалу, профілактику когнітивних порушень.

Дозвіллева діяльність допомагає зміцнювати соціальні зв'язки, сприяє позитивному емоційному стану та забезпечує інтеграцію літніх людей у життя громади.

Медико-соціальна підтримка включає контроль основних показників здоров'я, нагляд за дотриманням режиму лікування, нагадування про прийом лікарських засобів, виклик лікаря додому, сприяння в отриманні медичних

консультацій та обстежень. Соціальні працівники підтримують зв'язок із сімейними лікарями, медичними закладами, реабілітаційними центрами.

Важливою складовою є профілактична робота: інформування щодо здорового способу життя, харчування, профілактики загострень хронічних хвороб. Така співпраця сприяє своєчасному реагуванню на зміни у стані здоров'я та запобігає ускладненням.

Правова допомога охоплює консультації з питань оформлення пенсій, субсидій, соціальних виплат, вирішення житлових і спадкових питань, складання документів, орієнтування у соціальних програмах. Працівники Центру допомагають літнім людям уникати помилок у правових процедурах, забезпечують супровід у державних установах та захищають їхні інтереси [14, с. 312].

Соціальна адаптація спрямована на відновлення соціальних зв'язків, подолання психологічних, побутових та фізичних бар'єрів, що виникають у літньому віці. До заходів входять заняття лікувальною фізкультурою, групи взаємопідтримки, тренінги з розвитку життєстійкості, участь у волонтерських та громадських ініціативах. Реабілітаційні заходи сприяють підвищенню рівня активності, формуванню позитивного ставлення до власних можливостей та відчуття соціальної значущості.

Таким чином зміст організації допомоги особам похилого віку у Центрах надання соціальних послуг є комплексним і багатовимірним. Він охоплює матеріальну, соціальну, психологічну, правову, культурну та медико-соціальну складові, що забезпечують не лише задоволення базових потреб, а й сприяють активному довголіттю, соціальній інтеграції, підтримці людської гідності та самостійності людей похилого віку. Такий підхід формує умови для всебічної підтримки особи та сприяє створенню турботливого, доступного й орієнтованого на потреби громади соціального середовища [15, с. 152].

Організація підтримки людей похилого віку в комунальних некомерційних Центрах надання соціальних послуг передбачає створення цілісної системи соціального забезпечення, орієнтованої на різнобічні потреби

громадян старшого віку. Такі Центри виконують важливу роль у житті громади, адже забезпечують не лише базову побутову допомогу, а й сприяють збереженню соціальної активності, психологічної рівноваги та можливості максимально довго залишатися в природному для людини життєвому середовищі. Зміст підтримки формується як комплекс соціальних, медико-соціальних, інформаційних, культурних, правових та реабілітаційних заходів, що враховують індивідуальні особливості, історію життя та соціальний досвід кожного отримувача послуг.

Центральне місце у системі допомоги займають соціально-побутові послуги. Вони спрямовані на забезпечення життєво необхідних умов тим громадянам, які через стан здоров'я чи вікові зміни частково або повністю втратили здатність до самообслуговування. У цю категорію входять: приготування їжі, закупівля та доставка продуктів і медикаментів, підтримання чистоти в оселі, прання та прасування білизни, допомога з оплатою житлово-комунальних послуг, оформлення субсидій і соціальних документів тощо. Соціальні працівники за потреби супроводжують літню людину до лікувальних установ, банків, органів місцевої влади, допомагаючи залагодити нагальні повсякденні справи. Така діяльність дозволяє літнім людям зберігати певний рівень самостійності та впевненості у повсякденному житті [29, с. 280].

Важливим напрямом є також догляд вдома, який надається особам, що не можуть самостійно виконувати побутові або життєво важливі дії через вікові або медичні обмеження. Працівники Центру забезпечують регулярні візити, під час яких допомагають у прибиранні житла, приготуванні їжі, здійсненні закупівель, оплаті рахунків чи супроводженні до медичних закладів. Такий формат догляду дозволяє зберегти людині звичний спосіб життя, уникнути ізоляції, запобігти погіршенню психологічного стану та сприяє формуванню відчуття безпеки й підтримки.

Для людей, які проживають у віддалених частинах громади або не мають можливості самостійно відвідувати Центр, функціонує мобільна

соціальна служба. Мобільні бригади доставляють натуральну та гуманітарну допомогу: продукти харчування, речі першої необхідності, засоби гігієни, одяг, взуття, побутові предмети. Крім того, соціальні працівники допомагають у виконанні дрібних ремонтних робіт, надають консультації, сприяють вирішенню господарських питань, що особливо актуально для громадян, які мешкають самотньо або в умовах обмеженої доступності транспортної інфраструктури.

Одним із важливих структурних підрозділів Центру є відділення натуральної та побутової допомоги. Воно забезпечує літніх громадян предметами першої необхідності, постільною білизною, одягом, взуттям, засобами догляду, реабілітаційним обладнанням. Саме тут можуть надаватися й інші побутові послуги – ремонт одягу, прання, перукарські послуги для маломобільних осіб, що суттєво полегшує побутове життя людей похилого віку та зменшує їхні матеріальні витрати [9, с. 57–65].

Психологічна підтримка є одним із найважливіших напрямів роботи, оскільки багато літніх людей переживають втрату близьких, відчуття самотності, тривогу, зниження самооцінки, поступове зменшення кола спілкування. На базі Центрів створюються дружні простори, де проводяться групові та індивідуальні консультації, арттерапевтичні заняття, тренінги, бесіди, майстер-класи. Такі активності сприяють психоемоційній стабілізації, зменшенню рівня тривожності, формуванню позитивного ставлення до життя та підвищенню впевненості у власних силах.

Окремої уваги потребують ветерани війни, учасники бойових дій та члени їхніх сімей. Соціальні працівники здійснюють супровід таких громадян, допомагають у вирішенні питань соціального захисту, оформленні пільг, компенсацій, організації медичної та психологічної допомоги, сприяють їх реінтеграції у громадське життя. Психологічні заняття, групи взаємопідтримки, тематичні зустрічі та тренінги допомагають ветеранам адаптуватися до мирного життя та відновити соціальну рівновагу.

Організація змістовного дозвілля також є невід'ємною частиною роботи Центру. Святкові заходи, творчі майстерні, екскурсії, клуби за інтересами, зустрічі поколінь, культурно-просвітницькі події сприяють активізації соціальних контактів, поліпшенню емоційного стану, зменшенню відчуття самотності та формуванню атмосфери підтримки й взаєморозуміння у громаді.

Медико-соціальна підтримка охоплює контроль основних показників здоров'я, індивідуальний моніторинг стану самопочуття, сприяння в отриманні медичної консультації, виклик лікаря додому, нагляд за дотриманням режиму лікування. Завдяки співпраці соціальних працівників із медичними фахівцями літні люди отримують комплексну допомогу, що включає профілактику загострень, вчасне реагування на зміни у стані здоров'я та підтримку у виконанні призначень лікарів.

Інформаційна та правова підтримка забезпечує доступ громадян похилого віку до консультацій щодо пенсійного забезпечення, соціальних виплат, оформлення субсидій, компенсацій, спадкових та житлових питань. Працівники Центру допомагають орієнтуватися у складних процедурах, супроводжують під час оформлення документів, забезпечують захист законних прав та інтересів літніх осіб [14, с. 312].

У системі соціальних послуг важливе місце займає соціальна адаптація та реабілітація. Вона спрямована на відновлення або зміцнення соціальних навичок, формування нових зв'язків, залучення літніх людей до активної участі у житті громади. Через групи взаємопідтримки, заняття лікувальною фізкультурою, участь у волонтерських чи громадських ініціативах люди похилого віку набувають відчуття корисності, значущості та особистої цінності в громаді [13, с. 176].

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ ПОХИЛОГО ВІКУ У ЦЕНТРАХ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Аналіз досвіду роботи Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг».

Надання соціальних послуг особам похилого віку є одним із пріоритетних напрямів діяльності комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради. Практична діяльність установи спрямована на забезпечення соціального захисту, підтримку осіб похилого віку, покращення їх якості життя, створення умов для гідного старіння та соціальної інтеграції у громаду. Дата створення громади, склад громади, кількість старостівських округів



Михайло-Коцюбинська селищна територіальна громада входить до складу Чернігівського району Чернігівської області, розташована в західній частині Чернігівської області. Формування громади в нинішніх адміністративних межах відбувалося в три етапи. 2 вересня 2016 року шляхом об'єднання Михайло-Коцюбинської селищної ради та Андріївської, Ведильцівської, Жукотківської, Кархівської, Левковицької, Пльохівської, Шибиринівської сільських рад Чернігівського району було створено громаду. 16 листопада 2018 року до неї добровільно приєдналися Дніпровська, Ковпитська та Мньовська сільські ради.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України № 730-р від 12 червня 2020 року «Про визначення адміністративних центрів та затвердження

територій територіальних громад Чернігівської області», до складу громади була включена територія Пакульської сільської ради Чернігівського району. До складу Михайло-Коцюбинської територіальної громади входить: 1 смт (Михайло-Коцюбинське), 2 селища (Ревунів Круг, Центральне) і 39 сіл: Андріївка, Антоновичі, Бірки, Ведильці, Гірманка, Глядин, Дніпровське, Жукотки, Завод, Загатка, Зайці, Кархівка, Ковпита, Кругле, Левковичі, Левоньки, Ленків, Круг, Линея, Льгів, Льгівка, Малійки, Мньов, Москалі, Пакуль, Папірня, Пильня, Пльохів, Повідов, Прохорів, Пустинки, Рудня, Семенягівка, Скугарі, Старик, Храпате, Жидиничі (Червоне), Шибириківка, Шмаївка та Шульгівка. Наразі територіальна громада включає 11 старостівських округів, адміністративний центр знаходиться в смт. Михайло-Коцюбинське.

Віддаленість деяких сіл від смт. Михайло-Коцюбинське є значною (понад 40 км), в середньому віддаленість становить 25 км. Між старостівськими округами існує транспортна розв'язка з задовільним станом доріг.

Варто звернути увагу що майже всі населенні пункти територіальної громади постраждали від наслідків російської агресії. Громада була в окупації 35 днів. Ввесь час наступу на Київ через села громади рухалися тисячі колон ворожої техніки. Вороги облаштували свої позиції поблизу сіл в лісових смугах. Загалом у громаді були поруйновані господарчі споруди, в кількох місцях постраждали будинки, були пограбовані магазини.

Враховуючи таку ситуацію можна передбачити, що населення громади, зокрема його вразливі категорії, потребують особливої уваги і підтримки.

Соціально-демографічна характеристика населення громади.

Загальна кількість населення налічує 10924 особи.

Аналіз демографічної ситуації показав, що населення громади проживає у сільській місцевості.

У віковій структурі населення у незначній мірі переважає населення працездатного віку – 56,41% (рис. 1).

Водночас майже третину всього населення складають люди похилого віку (29,23%), з них: особи віком 60 – 80 років (21,48%) та особи віком 80 і старші (7,75%).

Рис. 1

В загальній структурі населення майже рівний баланс, лише незначною мірою чисельність жіночого населення переважає чисельність населення чоловічої статі (відповідно 56,41% і 48,36%) (рис. 2).



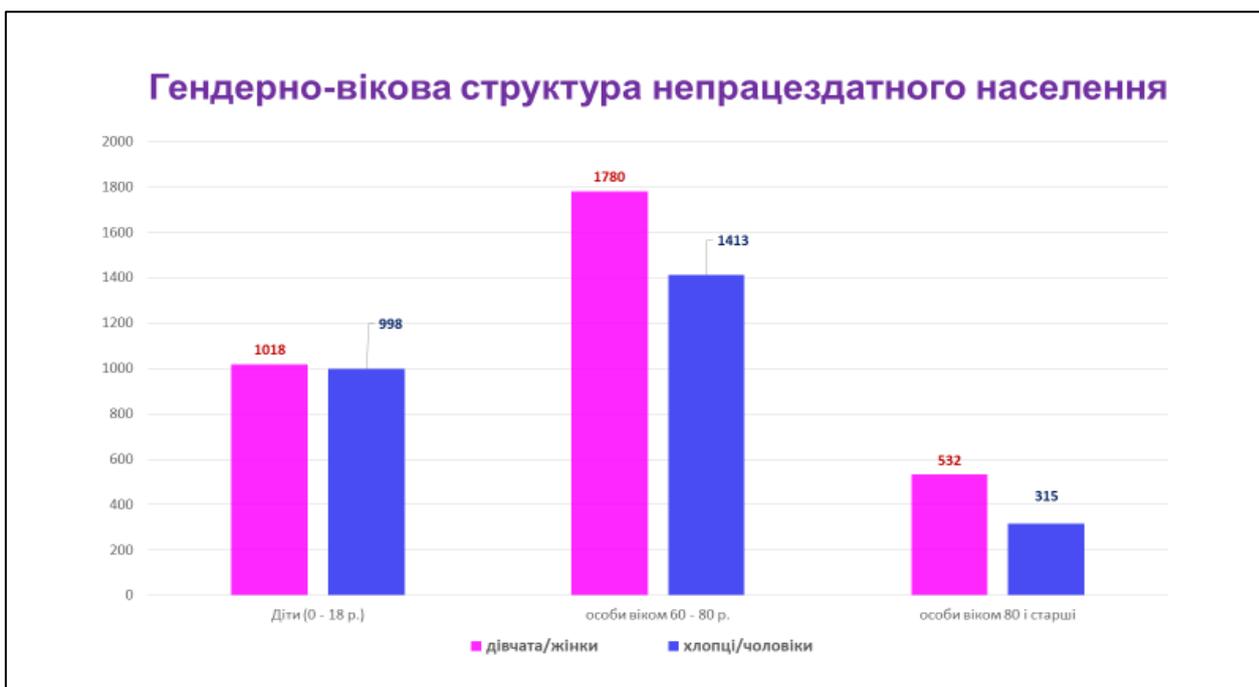
Рис. 2



Водночас аналіз гендерно-вікової структури населення показує різні демографічні профілі.

Якщо серед дітей віком 0 – 18 років майже немає диспропорції і співвідношення статей складає 50,5% дівчат і 49,5% хлопців, то зі збільшенням віку спостерігається поглиблення гендерних диспропорцій, які проявляються у стабільному переважанні жінок у загальній чисельності населення. Так серед населення громади віком 60 – 80 років жіноче населення складає 55,75%, тоді як чоловіче – 44,25. А у віці 80+ маємо співвідношення жінки/чоловіки відповідно 62,8% / 37,2%. (рис. 3)

Рис. 3



Досить великою є частка внутрішньо переміщених осіб серед жителів громади - 19,7%.

Серед них: (рис. 4).

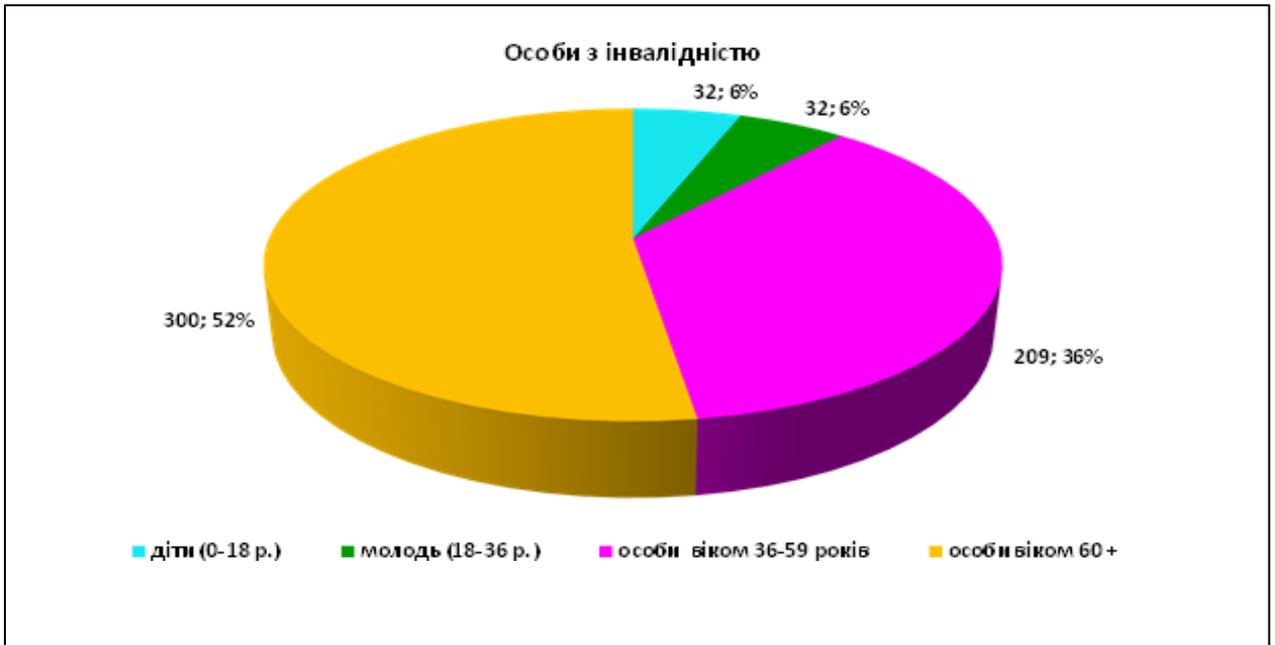
Рис.

4



Ще однією вразливою категорією населення в громаді є особи з інвалідністю, серед яких 52% - особи похилого віку. (рис. 5)

Рис. 5



Організаційна структура місцевої системи соціального захисту населення.

Результати аналізу організаційної структура системи соціального захисту населення показали, що координацію діяльності з надання соціальних послуг мешканцям громади здійснює безпосередньо селищний голова, виконавчий комітет селищної ради, профільний заступник голови.

Позитивної оцінки заслуговує факт підготовленого оновленого Порядку взаємодії суб'єктів дотичних до проведення соціальної роботи, надання соціальних послуг, що був затверджений сесією селищної ради у січні 2023 року.

Разом з тим аналіз документів показав, що окремого структурного підрозділу з питань соціального захисту населення не створено, реалізацію державної соціальної політики на території Михайло-Коцюбинської територіальної громади забезпечує головний спеціаліст з питань соціального захисту населення виконавчого комітету селищної ради.

До повноважень головного спеціаліста входить: прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання соціальних послуг,

здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання соціальних послуг.

З 2021 року спеціаліст з питань соціального захисту населення та адміністратори відділу ЦНАП у 11 старостівських округах проводять прийом та опрацювання документів з питань соціального захисту в програмному комплексі «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Завдяки такій програмі створюється «електронна» справа заявника, і за один робочий день файл передається до управління соціального захисту райдержадміністрації для подальшого опрацювання. Головним спеціалістом на постійній основі надається методична допомога з питань оформлення субсидій для населення.

Таким чином можна зробити висновок, що процес організації надання соціальних послуг у громаді не відповідає встановленому Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 587 [24, с. 210].

В громаді створено комунальну установу "Центр надання соціальних послуг" (далі – ЦНСП), який забезпечує надання 11 базових соціальних послуг.

Організаційні засади діяльності Центру.

[12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Центр функціонує відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», державних стандартів соціального обслуговування, а також Статуту підприємства. Основною метою його діяльності є надання якісних соціальних послуг громадянам похилого віку, які через вік, стан здоров'я або інвалідність частково чи повністю втратили здатність до самообслуговування.

Практична робота Центру поширюється на всі населені пункти Михайло-Коцюбинської територіальної громади. Це дає можливість забезпечити рівний доступ до соціальної підтримки навіть у віддалених селах і хуторах громади. Значна частина підопічних — це самотні пенсіонери, які не мають родичів або не отримують від них належної допомоги.

Згідно Рішення сімнадцятої сесії сьомого скликання Михайло-Коцюбинської селищної ради від 24 жовтня 2017 року було створено Центр надання соціальних послуг Михайло-Коцюбинської селищної ради (далі ЦНСП), який розпочав свою роботу з 02 січня 2018 року.

Заклад безпосередньо опікуються соціально незахищеними верстами населення. В структурі ЦНСП функціонує три структурні підрозділи: відділення соціальної допомоги вдома, відділення соціальної роботи та відділення натуральної і грошової допомоги.

Одним із основних завдань ЦНСП є надання комплексу соціальних послуг сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги відповідно до потреб і переліку, затвердженого Мінсоцполітики, з метою попередження, мінімізації або подолання складних обставин.

Аналіз Положення про ЦНСП показав, що воно в цілому відповідає Типовому положенню про Центр надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2020 року №177. Разом з тим, у документі відсутнє завдання щодо забезпечення проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, відсутні організаційно-правові засади організації та порядок надання соціальних послуг. (Відповідно до постанов КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» та від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»).

Що стосується кадрового забезпечення центру надання соціальних послуг, аналіз показав, що протягом 2022 року у ЦНСП працювало 2 ФСР та 84 соціальних робітники, які забезпечували надання послуг.

Всього у ЦНСП згідно затвердженого штатного розпису затверджено фактично працюючих 90 штатних одиниць. З них 5 шт. од. –адмінперсонал, 2 шт. од. -ФСР, 84 шт. од.- соціальних робітників, 1 - медичної сестри, 1-обслуговуючий персонал. (рис.6)

Рис. 6



В ЦНСП працює 36 соціальних робітників, які надають соціальні послуги 345 жителям Михайло-Коцюбинської громади.

Водночас з 04 січня 2021 року на основі Угоди про співробітництво у сфері надання соціальних послуг до відділення соціальної допомоги вдома ЦНСП було доєднано п'ять територіальних громад:

- Киселівська (8 соціальних робітників, 71 отримувач послуг);
- Седнівська(10 соціальних робітників, 101 отримувач послуг);
- Олишівська(5 соціальних робітників, 53 отримувачі послуг);
- Киїнська(4 соціальних робітників, 40 отримувачів послуг);
- Новобілоуська(19 соціальних робітників, 162 отримувачі послуг).

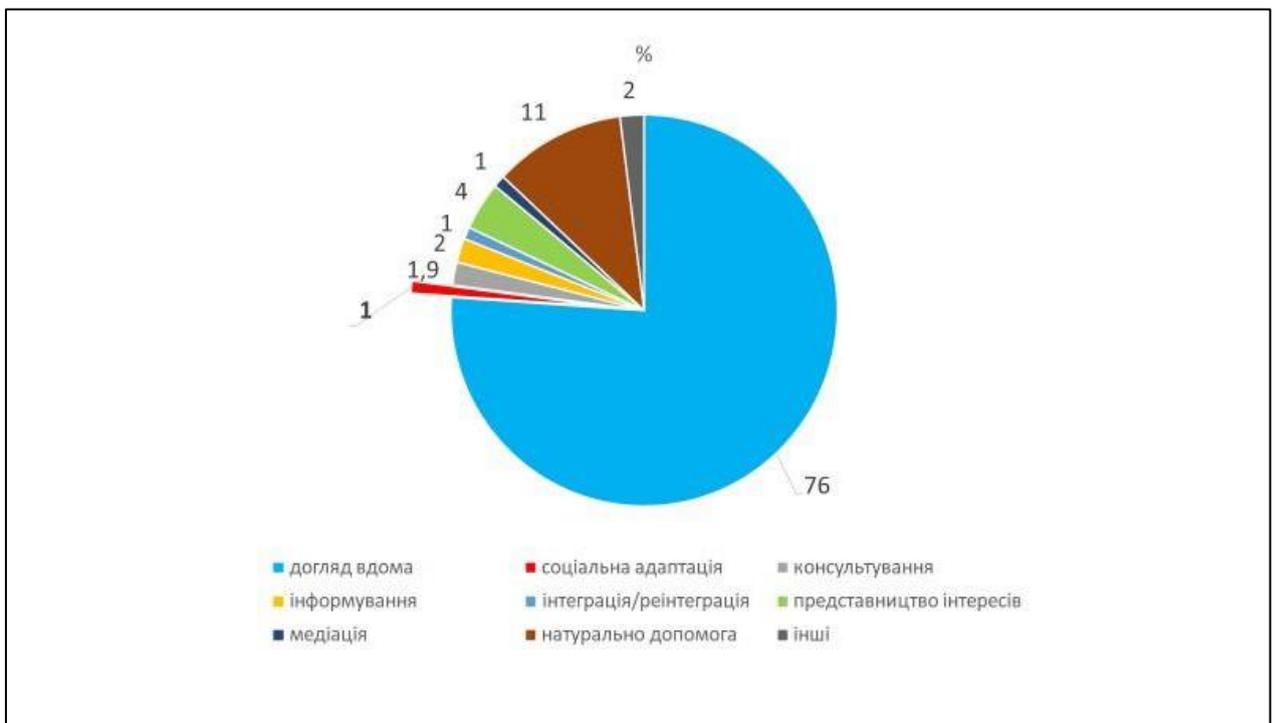
Загалом, згідно із затвердженим штатним розписом у ЦНСП працює 82 соціальних робітників, які частково забезпечені спецодягом, взуттям, інвентарем та велосипедами. Всього на обслуговуванні перебуває 812 отримувача соціальних послуг.

За результатами визначення потреб населення Михайло-Коцюбинської територіальної громади у соціальних послугах з 05 лютого 2021 року рішенням четвертої сесії восьмого скликання Михайло-Коцюбинської селищної ради у ЦНСП створено відділення соціальної роботи, яке надає

послуги соціального супроводу, соціальної профілактики, консультування, абілітації (в Класифікаторі соціальних послуг (наказ Мінсоцполітики від 23.06.2020 №429, зареєстрований в Міні'юсті 09.07.2020 за № 643/34926) така послуга відсутня), інтеграції, тощо. Згідно наказу директора протягом звітного періоду взято на обслуговування 10 родин в СЖО з дітьми та прийнято рішення про надання послуги соціального супроводу.

ЦНСП надає базові соціальні послуги відповідно до державних стандартів (рис. 7)

Рис. 7



Порядок отримання соціальних послуг особами похилого віку у Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради Чернігівського району Чернігівської області.

Надання соціальних послуг особам похилого віку є одним із пріоритетних напрямів діяльності КНП «Центр надання соціальних послуг». Соціальні послуги надаються особам, які не можуть самостійно задовольнити

базові життєві потреби через похилий вік, хворобу, інвалідність або відсутність підтримки з боку сім'ї. Правова основа надання соціальних послуг визначена Законом України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019, Наказом Міністерства соціальної політики України № 514 від 29.06.2020 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду вдома», Постановою Кабінету Міністрів України № 587 від 01.06.2020 «Про організацію надання соціальних послуг», а також статутом та внутрішніми положеннями Центру. Соціальні послуги надаються як безоплатно, так і з частковою оплатою, залежно від фінансового стану отримувача та наявності пільг [32].

Отримати соціальні послуги можна кількома способами. Особисте звернення (письмова заява) здійснюється особисто підопічним або його законним представником. Заява містить прізвище, ім'я, по батькові, адресу проживання, види послуг та контактний телефон. Повідомлення про потребу у допомозі можуть надати староста населеного пункту, медичний працівник, родичі, сусіди, волонтери або благодійні організації. У цьому випадку соціальні працівники здійснюють виїзд за місцем проживання підопічного для уточнення потреб та отримання письмової згоди. Після отримання заяви або повідомлення соціальний працівник реєструє звернення в журналі обліку, консультує заявника щодо видів послуг та необхідних документів, а також проводить первинну оцінку потреб шляхом візиту додому, оцінки стану житла, наявності підтримки сім'ї, здатності до самообслуговування та стану здоров'я і психологічного стану. Для отримання соціальної послуги необхідно подати: заяву про надання соціальної послуги, документ, що посвідчує особу (паспорт або ID-картка), ідентифікаційний код, пенсійне посвідчення або документ про пенсію, медичну довідку (форма 070/о або інша), довідку про склад сім'ї або зареєстрованих осіб, довідку про доходи (якщо послуга частково платна), документи про пільги чи інвалідність (за наявності). Для представників додається довіреність або документ, що підтверджує опікунські

повноваження. Соціальний працівник перевіряє документи на повноту та відповідність вимогам.

Соціальний працівник складає Акт оцінки потреб у соціальних послугах, який включає інформацію про стан здоров'я, психологічний стан, здатність до самообслуговування, умови проживання та необхідні види послуг. Акт розглядає комісія Центру, яка визначає відповідність критеріям отримання послуг, перелік послуг та форму оплати. Рішення оформлюється наказом директора, після чого укладається договір про надання соціальних послуг, де зазначаються види та обсяг послуг, права та обов'язки сторін, тривалість надання та умови припинення або продовження обслуговування.

Після укладення договору соціальний робітник складає індивідуальний план надання послуг, погоджує його з отримувачем та здійснює перший візит. Надалі послуги надаються відповідно до графіка, затвердженого керівником Центру. Ведеться щоденник обліку виконаних послуг, який підписує отримувач.

Контроль якості здійснює фахівець Центру та директор через перевірку щоденників, опитування підопічних та аналіз скарг. У разі зміни стану здоров'я або життєвих обставин проводиться повторна оцінка потреб. Надання послуг може бути продовжене, припинене або призупинене за заявою отримувача, у разі смерті, переїзду чи відсутності потреби.

У Михайло-Коцюбинській громаді послуги здебільшого надаються безоплатно малозабезпеченим та самотнім пенсіонерам. Заявки приймаються у приміщенні Центру, через старост сіл, телефоном або письмово. Такий підхід забезпечує оперативне реагування на потреби населення та повне охоплення громади.

Соціальна допомога вдома. [12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Це один із головних напрямів діяльності Центру. Соціальні робітники надають допомогу самотнім людям похилого віку безпосередньо за місцем їх проживання. До переліку послуг входить приготування їжі, прибирання

житлового приміщення, доставка продуктів, прання білизни, оплата комунальних платежів, доставка медикаментів, супровід до лікарні або державних установ. Соціальні робітники також слідкують за загальним станом здоров'я підопічних і за потреби повідомляють медичні служби або родичів.

Соціально-медичні послуги.

КНП «ЦНСП» Михайло-Коцюбинської громади тісно співпрацює з місцевими медичними закладами. Працівники Центру допомагають організувати консультації лікарів, викликати медиків додому, контролюють прийом ліків, допомагають у проходженні профілактичних оглядів. Особлива увага приділяється людям із хронічними захворюваннями, які потребують постійного спостереження. Для багатьох літніх осіб така допомога є єдиною можливістю отримати регулярну медичну підтримку.

Психологічна підтримка.

Соціальні працівники та психолог Центру проводять індивідуальні консультації, групові заняття, бесіди, спрямовані на подолання самотності, тривоги, депресії. У межах громади організуються зустрічі клубів за інтересами, культурно-дозвіллеві заходи, святкування визначних дат і річниць. Такі події допомагають людям похилого віку зберігати позитивне ставлення до життя та почуватися потрібнимисупільству.

Для найуразливіших категорій населення Центр організує надання продуктових наборів, засобів гігієни, теплого одягу, побутових речей, а в зимовий період — допомогу паливом. Ці ініціативи часто здійснюються за підтримки благодійних фондів, волонтерів та підприємців громади. Завдяки такій співпраці забезпечується оперативне реагування на потреби мешканців, особливо під час кризових ситуацій.

Відділення денного перебування.

У структурі Центру діє відділення денного догляду, де літні люди можуть провести час у колі друзів, узяти участь у гуртках, майстер-класах, переглядах фільмів, спільних заходах із молоддю. Це сприяє соціальній активності, зменшенню ізоляції та підвищенню самооцінки літніх людей. Для

багатьох це також можливість отримати психологічну розрядку та відчутти турботу громади.

Взаємодія з родинами та громадськістю

Працівники Центру активно співпрацюють із родичами підопічних, консультують їх з питань догляду за людьми похилого віку, правильного спілкування, реагування на зміни в стані здоров'я. Паралельно здійснюється інформаційна робота серед населення громади, спрямована на підвищення рівня обізнаності щодо соціальних прав і можливостей.

Важливою частиною практики є партнерство Центру з місцевими органами влади, медичними закладами, благодійними організаціями, релігійними громадами та волонтерами. Завдяки цьому створюється ефективна система взаємодії, де кожна структура виконує свою роль у підтримці осіб похилого віку.

Аналіз стану організації та надання соціальних послуг показав, що в громаді створено та активно діє система надання соціальних послуг вразливим категоріям населення відповідно вимог чинного законодавства:

- Громада має певну організаційну структуру системи соціального захисту населення і (сектор соціального захисту населення), є надавач соціальних послуг.

- Бере участь у реалізації проєктів за підтримки ПРООН та інших міжнародних організацій для розвитку соціальної сфери.

- Ведеться робота щодо формування соціально-демографічного профілю громади. Створено соціально-демографічний паспорт громади.

- Прийнято Статут, Стратегію розвитку громади до 2027 року.

- Проводиться визначення потреб у соціальних послугах відповідно до законодавства.

- Михайло-Коцюбинська селищна рада приєдналася до проєкту Міністерства соціальної політики України ПК «Соціальна громада». За допомогою ПК «Соціальна громада» прийом звернень громадян для

призначення державної соціальної допомоги та субсидій, пільг ведеться в електронному вигляді.

- Для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю надаються послуги догляду вдома, натуральної допомоги, консультування тощо.

- Сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, сім'ї, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування надаються послуги: соціальний супровід, представництво інтересів; екстрене (кризове) втручання; консультування, інформування, соціальна профілактика.

Разом з тим, за підсумками визначення потреб у соціальних послугах, потребує вдосконалення система організації та надання соціальних послуг, усіх її складових включаючи: планування послуг, визначення пріоритетів розвитку соціальних послуг та обсягів необхідних коштів; розширення цільових груп отримувачів соціальних послуг, з числа жителів громади, з урахуванням їх потреб у послугах; впровадження нових соціальних послуг: паліативного догляду, реабілітації, денного догляду та вдосконалення послуг догляду вдома, натуральної допомоги, соціального супроводу та інших.

В громаді спостерігається брак бюджетних коштів на соціальні програми розвитку соціальних послуг, здійснення соціальної роботи: недостатній матеріально-технічний та особливо кадровий ресурс громади на розвиток соціальних послуг; обмежений доступ до соціальних послуг мешканців сільської місцевості, у віддалених населених пунктах, в старостівських округах відсутні фахівці із соціальної роботи; недостатній кадровий потенціал у надавача соціальних послуг, а саме: відсутність посад психолога, юриста/юрисконсульта, посад ФСР в старостатах, недостатня кількість посад соціальних робітників в старостатах; присутнє надмірне навантаження на працівників системи соціального захисту населення надання соціальних послуг; відсутній порядок взаємодії суб'єктів соціальної роботи та надання соціальних послуг; відсутність недержавного сектору надання соціальних послуг в громаді; недосконалий механізм інформування населення

про соціальні послуги, порядок та умови їх надання, відсутність чіткого плану комунікації з населенням та потенційними користувачами соціальних послуг.

2.2. Емпіричне дослідження якості соціальних послуг особам похилого віку в Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг».

У КНП «ЦНСП» Михайло-Коцюбинської селищної ради діє система внутрішнього моніторингу якості соціальних послуг. Моніторингово-аналітичний звіт щодо якості надання соціальної комплексної послуги «формування життєстійкості» у Центрі життєстійкості — період 10 червня 2024 – червень 2025. [12, <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>].

Інформація про Центр життєстійкості (як безбар'єрного простору, проекту ментального здоров'я) [27].

Інноваційний сервіс «Мобільна соціальна служба» ЦНСП Михайло-Коцюбинської громади.[26].

Загальна інформація про КНП «ЦНСП» Михайло-Коцюбинської селищної ради: структура, відділення, функції. [26].

Проводяться опитування отримувачів (на початку отримання послуги, під час та за потреби замовника або законного представника особи).

Також проводяться перевірки ведення документації, аналізуються звернення та пропозиції громадян. Особлива увага приділяється етичним аспектам роботи працівників — доброзичливості, повазі до гідності клієнтів, конфіденційності інформації.

Крім того, регулярно проводиться навчання персоналу, підвищення кваліфікації, обмін досвідом між працівниками, участь у семінарах і тренінгах. Це забезпечує професійний розвиток спеціалістів та покращення якості послуг. Завдяки діяльності Центру значна кількість людей похилого віку громади отримує щоденну підтримку, можливість залишатися у власних домівках, відчувати увагу та турботу. Багато підопічних, які раніше перебували в ізоляції,

нині залучені до громадського життя через участь у соціальних заходах і програмах.

Важливим досягненням є також зміцнення соціальної згуртованості громади. Робота Центру сприяє формуванню позитивного ставлення до людей похилого віку, розвитку волонтерства, підвищенню соціальної відповідальності мешканців.

Практичні аспекти діяльності Комунального некомерційного підприємства «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради свідчать про високий рівень організації соціальної роботи на місцевому рівні. Комплексний підхід, індивідуалізація допомоги, тісна взаємодія з громадою та орієнтація на потреби конкретної людини роблять діяльність Центру ефективною та соціально значущою.

Розвиток таких практик є важливою складовою побудови соціально орієнтованої держави, де кожна людина похилого віку має можливість жити гідно, у безпеці та з почуттям власної значущості.

Емпіричне дослідження було проведено з метою оцінити рівень задоволеності громадян похилого віку якістю та доступністю соціальних послуг, що надаються ЦНСП Михайло-Коцюбинської селищної ради.

У дослідженні використано три методи збору даних: анкетування отримувачів послуг (додаток 1), глибинні інтерв'ю з фахівцями (додаток 2), фокус-групові дискусії з отримувачами та надавачами послуг (додаток 3).

Отримані результати дозволили комплексно оцінити діяльність ЦНСП за кількома параметрами: якість послуг, доступність, дотримання етичних принципів, ефективність роботи персоналу, інфраструктура, емоційний стан та соціальна активність літніх людей.

У процесі проведення анкетування-опитувальника серед осіб похилого віку – отримувачів соціальних послуг КНП «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської громади було зібрано комплексну інформацію про соціально-демографічні характеристики респондентів, умови їх проживання, наявність родинної підтримки, види та тривалість отримуваних

соціальних послуг, а також частоту їх надання. Окрім цього, здійснено оцінювання рівня задоволеності якістю соціальних послуг і роботою соціальних працівників, зручністю організації обслуговування та доступністю інформації щодо порядку отримання допомоги. Анкетування також дало змогу виявити додаткові потреби літніх людей, їхні пропозиції щодо покращення діяльності Центру, рівень відчуття підтримки та готовність до участі у групових заходах, що в сукупності дозволило сформувати об'єктивну картину якості соціального обслуговування та визначити напрями його подальшого вдосконалення.

За результатами анкетування осіб похилого віку було встановлено, що загальний рівень задоволеності діяльністю центру є високим.

Основні узагальнені показники: 89% респондентів позитивно оцінюють роботу соціальних робітників, 82% відзначають, що отримують саме ті послуги, які їм необхідні, 76% вважають, що центр допомагає їм підтримувати здоров'я та самостійність, 91% зазначили, що почуваються у центрі в безпеці й довіряють працівникам.

Глибинне інтерв'ю проведено з метою вивчення особливостей організації надання соціальних послуг особам похилого віку, визначення проблемних аспектів діяльності Центру надання соціальних послуг та перспектив його розвитку. Усього в інтерв'ю взяли участь 12 фахівців ЦНСП.

Метою проведення фокус-групових дискусій є виявлення оцінки якості соціальних послуг, визначення актуальних потреб осіб похилого віку, виявлення проблемних аспектів у процесі надання допомоги та формування пропозицій щодо вдосконалення діяльності Центру надання соціальних послуг.

У дослідженні було проведено дві фокус-групи: перша – з отримувачами соціальних послуг (6–8 осіб), друга – з надавачами соціальних послуг (6–8 осіб). Тривалість кожної дискусії становила 60–90 хвилин.

Форма проведення: напівструктурована дискусія за участю модератора та спостерігача. Модератор координував обговорення,

забезпечував дотримання регламенту та залучав усіх учасників до дискусії, спостерігач фіксував основні тези та поведінкові реакції учасників.

Під час дискусії літні люди активно висловлювали вдячність працівникам за увагу, людяність та стабільну підтримку. Особливо позитивно оцінювали: догляд вдома, паліативні послуги, соціально-побутову підтримку, психологічну допомогу, організацію дозвілля та клубної діяльності, консультаційну допомогу при оформленні документів, субсидій, довідок.

Як засвідчили результати опитування населення Михайло-Коцюбинської ТГ, найбільшій кількості респондентів надаються послуги (скористалися послугами одноразово/постійно) догляд вдома – 48%. Крім того, 19% опитаних отримали послугу консультування/інформування, соціального супроводу осіб в СЖО - 5%, соціальної профілактики – 20%, соціального супроводу дітей-сиріт–1%, посередництва–2%, екстреного(кризового) втручання–2%, інтеграції/реінтеграції – 1%, представництва інтересів – 1%, соціальної адаптації – 1%, соціального супроводу при працевлаштуванні -1%.

Респонденти зазначали, що діяльність центру допомагає їм зберігати соціальні зв'язки, підтримувати побут та долати почуття самотності.

Вплив послуг центру на якість життя літніх людей

Отримувачі послуг повідомили про такі позитивні зміни:

Емоційно-психологічний стан: зменшення відчуття ізоляції та тривоги (65%), покращення настрою (72%), підвищення відчуття власної цінності та потрібності громаді (58%).

Фізичний стан: краща організація прийому ліків, побуту, гігієнічних процедур (83%), можливість своєчасно отримувати допомогу у разі погіршення здоров'я.

Соціальна активність: участь у гуртках, творчих студіях, заходах центру, відновлення старих зв'язків та формування нових соціальних контактів.

На думку учасників, діяльність центру «дає можливість жити, а не виживати».

Фахівці ЦНСП були високо оцінені за професійність, чемність та чуйність. Під час інтерв'ю працівники демонстрували глибоке розуміння етичних стандартів своєї роботи.

Отримувачі відзначали: тактовність та делікатність соціальних робітників; відсутність випадків грубості чи зневаги; дотримання конфіденційності під час роботи з документами, медичними даними тощо.

За підсумками фокус-групової дискусії працівники центру виявили високу командну згуртованість та готовність до навчання й розвитку для підвищення якості послуг.

Виявлені бар'єри та проблемні питання у діяльності центру

Узагальнення даних трьох методів дослідження дозволило виділити такі ключові бар'єри:

Матеріально-технічні обмеження

Відсутність окремих засобів для повноцінного догляду, нестача транспорту, обладнання та збільшення потреби у витратних матеріалах.

Кадрові труднощі

Високе навантаження на персонал, нестача спеціалістів (особливо соціальних робітників та фахівців із догляду), ризики професійного вигорання.

Нормативно-правові прогалини

Необхідність оновлення внутрішніх процедур, актів, договорів, а також розширення спектру послуг відповідно до потреб громади.

Обмежена партнерська співпраця

Потреба в активнішій взаємодії з медичними установами, закладами культури, волонтерами, релігійними організаціями.

Узагальнення попиту на послуги центру

Дослідження показало, що в громаді є високий попит на: догляд вдома, соціально-побутові послуги, паліативний догляд, транспортну підтримку, соціально-психологічні послуги, інформаційні та консультаційні послуги, організацію дозвілля та творчої активності.

При цьому літні люди очікують розширення спектру: інформаційно-цифрових навичок, простих медичних навичок догляду, юридичних консультацій, активного дозвілля (гуртки, зустрічі, клуби).

Емпіричне дослідження підтверджує, що:

- ЦНСП Михайло-Коцюбинської громади має високий рівень довіри серед осіб похилого віку.
- Послуги центру суттєво підвищують якість життя літніх людей.
- Фахівці демонструють відповідальність, професіоналізм та повагу до клієнтів.
- Існують певні організаційні та ресурсні виклики, однак вони не знижують загальну ефективність установи.
- Попит на соціальні послуги серед людей похилого віку зростає й потребує подальшого розвитку центру.

Проведене емпіричне дослідження рівня задоволеності осіб похилого віку діяльністю КНП «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради засвідчило високий рівень ефективності функціонування установи та її значну соціальну роль у громаді. Результати анкетування, глибинних інтерв'ю та фокус-групових дискусій підтвердили, що більшість отримувачів послуг позитивно оцінюють роботу Центру, рівень професіоналізму персоналу, доступність і якість соціальної допомоги.

Встановлено, що послуги Центру здійснюють вагомий позитивний вплив на якість життя літніх людей, сприяють покращенню їх емоційно-психологічного стану, підвищенню соціальної активності та збереженню самостійності у повсякденному житті. Високий рівень довіри до соціальних працівників, відчуття безпеки, уваги та підтримки свідчать про дотримання етичних принципів та гуманістичного підходу у роботі з отримувачами послуг.

Разом з тим дослідження виявило окремі проблемні аспекти, зокрема матеріально-технічні обмеження, кадрові труднощі та потребу в розширенні спектру послуг відповідно до сучасних викликів і зростаючих потреб громади. Це актуалізує необхідність подальшого вдосконалення діяльності Центру,

зміцнення ресурсної бази, розвитку партнерських взаємодій та впровадження інноваційних форм соціальної роботи.

Таким чином, емпіричне дослідження підтверджує, що КНП «ЦНСП» є важливим елементом соціальної інфраструктури Михайло-Коцюбинської громади, діяльність якого сприяє формуванню гідних умов життя для осіб похилого віку, їх соціальній інтеграції та підвищенню рівня добробуту. Подальший розвиток установи має ґрунтуватися на принципах орієнтації на потреби людини, підвищенні якості послуг та зміцненні соціальної відповідальності громади.

2.3. Практичні рекомендації фахівцям Центрів надання соціальних послуг.

Результати емпіричного дослідження рівня задоволеності отримувачів соціальних послуг та аналіз сучасних потреб населення громади свідчать про необхідність комплексного оновлення підходів до організації соціальної роботи та розширення спектра послуг, орієнтованих на різні вразливі категорії населення. У цьому контексті доцільно визначити низку практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення якості, доступності та ефективності діяльності фахівців КНП «ЦНСП».

Передусім актуальним є удосконалення змісту й обсягу послуг догляду вдома та натуральної допомоги шляхом впровадження сервісу Мобільної соціальної служби. Це дозволить забезпечити системну підтримку громадян, які через похилий вік, стан здоров'я чи інвалідність не здатні до самообслуговування. Фахівцям Центру рекомендовано організувати регулярні виїзди мобільних бригад, визначити чіткий алгоритм обслуговування, сформувавши перелік першочергових послуг та забезпечити індивідуальний підхід до кожного отримувача.

Важливим напрямом є вдосконалення послуги соціальної адаптації, зокрема через оновлення змісту та розширення діяльності «Університету третього віку». Доцільно посилити його роль як платформи активного

довголіття, соціальної інтеграції та самореалізації осіб похилого віку шляхом запровадження освітніх, культурних, психологічних та оздоровчих програм, які сприятимуть збереженню їхньої соціальної активності та підвищенню якості життя.

З метою розвитку соціальних послуг для дорослого населення громади рекомендовано системно розширювати їх перелік для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, орієнтуючись на результати моніторингу потреб та індивідуальні запити клієнтів. Це сприятиме більш повному задоволенню соціальних потреб та наближенню послуг до отримувача [32, с. 82].

Окремої уваги потребує запровадження в громаді соціальної послуги паліативного догляду, що передбачає надання комплексної допомоги особам із тяжкими невиліковними захворюваннями. Фахівцям Центру доцільно налагодити міжвідомчу співпрацю з медичними установами, громадськими організаціями та родинами отримувачів для забезпечення якісного догляду та психологічної підтримки.

Ефективним кроком стане організація соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату. Це дозволить підвищити рівень їх мобільності, сприятиме самостійності та інтеграції у суспільне життя.

Значущим є розширення послуг соціальної профілактики, спрямованих на раннє виявлення та попередження складних життєвих обставин, особливо в роботі з сім'ями з дітьми. Посилення профілактичної діяльності сприятиме зниженню ризику соціального сирітства, позбавлення батьківських прав та вилучення дітей із сімей.

Одночасно рекомендовано підвищити рівень підтримки вразливих категорій дітей і сімей з дітьми шляхом застосування індивідуального соціального супроводу, консультування, психосоціальної допомоги та активної міжсекторальної взаємодії.

Особливу увагу слід приділити розвитку сімейно-орієнтованих послуг та впровадженню диференційованого підходу до сімей, які виховують дітей з

інвалідністю та дітей групи ризику. Це передбачає розроблення індивідуальних програм підтримки, спрямованих на зміцнення батьківського потенціалу та створення безпечного середовища для розвитку дитини.

Актуальним завданням є запровадження послуги раннього втручання для дітей з інвалідністю віком від 0 до 3 років, що дозволить своєчасно виявляти порушення розвитку, забезпечити корекційну підтримку та підвищити ефективність соціальної адаптації дитини.

З метою підтримки сімей, які здійснюють постійний догляд за дітьми з інвалідністю, доцільно організувати послугу тимчасового відпочинку (респайту), що сприятиме зниженню психоемоційного навантаження та запобіганню вигоранню батьків.

Крім того, рекомендовано впровадити соціальну послугу денного догляду для дітей з інвалідністю та дітей групи ризику, яка забезпечить належні умови для розвитку, навчання та соціалізації.

Фахівцям Центру також слід переглянути склад мультидисциплінарної команди та привести його у відповідність до вимог Наказу Мінсоцполітики № 568, що дозволить забезпечити комплексний підхід до надання соціальних послуг і підвищити їх результативність.

Окремим напрямом діяльності має стати впровадження послуги соціально-психологічної реабілітації для учасників бойових дій та членів їх родин, що включатиме психологічне консультування, групові заняття, тренінги з подолання стресу та відновлення соціального функціонування.

Такий комплекс практичних рекомендацій сприятиме підвищенню якості соціальних послуг, оптимізації діяльності фахівців КНП «ЦНСП» та формуванню сучасної, орієнтованої на потреби людини системи соціальної підтримки у громаді.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного теоретичного та емпіричного дослідження було всебічно проаналізовано зміст, організаційні засади та ефективність надання соціальних послуг особам похилого віку в комунальних некомерційних підприємствах – Центрах надання соціальних послуг, зокрема на прикладі КНП «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради.

В умовах воєнного стану, що триває в Україні з 2022 року, значення територіальних центрів у системі соціального захисту населення суттєво зросло. Війна стала чинником посилення соціальної вразливості осіб похилого віку, багато з яких втратили житло, соціальні зв'язки, стабільні джерела доходу та доступ до медичних і соціальних послуг. У зв'язку з цим соціальні працівники змушені виконувати розширене коло функцій, виступаючи не лише як доглядальники, а й як психологи, педагоги, консультанти, соціальні посередники та координатори волонтерської допомоги. У практиці роботи Центрів активно впроваджуються нові форми підтримки: мобільні бригади, кризові служби, дистанційні консультації, адресна допомога та індивідуалізовані програми супроводу, що відповідає сучасним підходам до соціальної роботи з людьми старшого віку.

Теоретичне осмислення проблеми ґрунтується на концептуальних положеннях Берніс Неугартен, ідеї якої і сьогодні залишаються актуальними для формування соціальної політики щодо осіб похилого віку. Особливу цінність має концепція «соціального віку», яка підкреслює, що сприйняття старості визначається не лише біологічними змінами, а й соціальними ролями, нормами та очікуваннями суспільства. Не менш значущою є ідея індивідуалізації процесу старіння, яка наголошує на унікальності життєвого шляху кожної людини та різноманітності способів адаптації до вікових змін. Важливою складовою її наукової позиції є визнання особливої ролі психологічного благополуччя, самооцінки та збереження соціальної

активності у похилому віці, що повністю відповідає сучасній концепції активного старіння.

Погляди Берніс Неугартен на необхідність підтримки автономії, самостійності та права людини похилого віку на повноцінну участь у суспільному житті знайшли відображення у сучасних програмах соціальної інтеграції, розвитку послуг для осіб старшого віку та формування позитивного образу старості як періоду можливостей, самореалізації та збереження людської гідності. Саме ці теоретичні положення становлять методологічне підґрунтя діяльності Центрів надання соціальних послуг та орієнтують їх роботу на гуманістичні цінності й повагу до особистості.

Нормативно-правова база надання допомоги особам похилого віку в Україні характеризується чіткою багаторівневою структурою та охоплює міжнародні, загальнодержавні, галузеві й місцеві нормативні акти. Вона визначає правові засади функціонування системи соціального захисту, регламентує порядок надання соціальних послуг, встановлює стандарти їх якості та визначає механізми контролю за дотриманням прав отримувачів. Її основною метою є забезпечення гідного рівня життя літніх людей, соціальної захищеності, доступу до медичної, психологічної та соціальної допомоги, а також створення умов для збереження активності, самостійності та повноцінної участі у суспільному житті. Сукупність цих положень сприяє формуванню системного підходу до підтримки осіб похилого віку, орієнтованого на реалізацію принципів активного та гідного довголіття.

Аналіз змісту надання допомоги особам похилого віку в КНП – Центрах надання соціальних послуг – дозволяє зробити висновок, що дана діяльність має цілісний, системний та багатовимірний характер. Вона охоплює широкий спектр напрямів: побутове обслуговування, медико-соціальну та психологічну допомогу, соціально-культурну й інформаційно-правову підтримку, організацію дозвілля, заходи з реабілітації, соціальної адаптації та профілактики соціальної ізоляції. Такий комплексний підхід спрямований не

лише на задоволення базових потреб, а й на забезпечення повноцінного, гідного та соціально активного життя людей старшого віку.

Особливістю надання соціальних послуг є їх індивідуалізований характер, що враховує фізичні, психоемоційні, соціальні та життєві потреби кожного отримувача. Реалізація послуги догляду вдома, діяльність мобільних соціальних служб, розвиток безбар'єрного середовища, організація дозвіллевих та реабілітаційних заходів сприяють підвищенню рівня соціальної залученості, формуванню почуття захищеності, самоповаги та підтриманню позитивного психологічного стану осіб похилого віку.

Аналіз стану організації та надання соціальних послуг у Михайло-Коцюбинській громаді засвідчив, що в ній сформовано і функціонує система соціального захисту відповідно до чинного законодавства. Громада має організаційну структуру соціального захисту, здійснює діяльність як надавач соціальних послуг, бере участь у реалізації проєктів за підтримки міжнародних організацій, зокрема ПРООН, веде роботу з формування соціально-демографічного профілю та впроваджує сучасні електронні інструменти обслуговування населення через програмний комплекс «Соціальна громада». Надаються послуги догляду вдома, натуральної допомоги, консультування, соціального супроводу, представництва інтересів, кризового втручання, інформування та соціальної профілактики.

Водночас виявлено низку проблем, що стримують розвиток системи соціальних послуг у громаді. Серед них – недостатнє фінансування соціальних програм, обмежені матеріально-технічні ресурси, дефіцит кваліфікованих кадрів, відсутність фахівців у старостинських округах, надмірне навантаження на працівників, недосконалість механізмів міжвідомчої взаємодії та комунікації з населенням, а також відсутність недержавного сектору у сфері надання соціальних послуг. Це актуалізує необхідність удосконалення системи планування, розширення спектру послуг, зокрема впровадження паліативного догляду, денних центрів, реабілітаційних програм та інноваційних форм соціальної роботи.

Результати емпіричного дослідження рівня задоволеності осіб похилого віку діяльністю КНП «ЦНСП» Михайло-Коцюбинської селищної ради засвідчили високий рівень ефективності функціонування установи та її значущу роль у житті громади. Більшість респондентів позитивно оцінили якість наданих послуг, професіоналізм персоналу, доступність допомоги та рівень уваги до індивідуальних потреб. Було встановлено, що діяльність Центру позитивно впливає на емоційний стан літніх людей, сприяє підвищенню їх соціальної активності, збереженню самостійності та покращенню якості життя.

Разом із цим дослідження виявило низку проблемних аспектів, пов'язаних із матеріально-технічними обмеженнями, кадровими труднощами та потребою в розширенні спектру соціальних послуг відповідно до сучасних викликів. Це свідчить про необхідність подальшого вдосконалення діяльності Центру, зміцнення його ресурсної бази, розвитку партнерських взаємодій та впровадження інноваційних підходів у соціальній роботі.

Отже, КНП «Центр надання соціальних послуг» є ключовою ланкою соціальної інфраструктури Михайло-Коцюбинської громади, діяльність якої спрямована на забезпечення гідних умов життя осіб похилого віку, їх соціальну інтеграцію та підвищення рівня добробуту. Ефективність його роботи визначається поєднанням професіоналізму працівників, міжсекторальної взаємодії, орієнтації на потреби людини та впровадження принципів гуманізму, соціальної справедливості й активного довголіття.

Таким чином, результати дослідження підтверджують необхідність подальшого розвитку системи соціальних послуг для осіб похилого віку шляхом удосконалення механізмів управління, розширення кадрового потенціалу, посилення матеріально-технічної бази та впровадження сучасних моделей соціальної роботи. Реалізація цих напрямів сприятиме підвищенню якості соціальних послуг, забезпеченню гідного життя людей старшого віку та зміцненню соціальної відповідальності територіальної громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Active Ageing: A Policy Framework. Geneva: World Health Organization, 2002.
<https://www.who.int/publications/i/item/WHO-NMH-NPH-02.8>
2. Ayalon, L., & Tesch-Römer, C. (Eds.). *Contemporary Perspectives on Ageism*. Cham:Springer,2018.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-73820-8>
3. Béland, F., & Hollander, M. Integrated models of care for older adults. *International Journal of Care Coordination*, 2011, 14(1), 23–31.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1475921711400331>
4. Global Report on Ageism. Geneva: World Health Organization, 2021.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240016866>
5. Phillipson, C. *Developing Age-Friendly Communities: New Approaches to Growing Old in Urban Environments*. Bristol: Policy Press, 2019.
<https://policy.bristoluniversitypress.co.uk/developing-age-friendly-communities>
6. Безпалько О. В. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 248 с.
7. Бондар С. А. Соціальний потенціал людей старшого віку в Україні: монографія. Умань: УДПУ, 2018. 248 с.
8. Бондар С. А. Соціальна робота з людьми похилого віку в Україні: навч. посібник. Київ: Університет «Україна», 2018. 302 с.
<https://fspo.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/10/Бондар-С.А..pdf>
9. Гетьман А. Ю. Сучасні реалії та перспективи соціального супроводу людей похилого віку. *Збірник праць ХНПУ ім. Г. С. Сковороди*, 2024, вип. 21, с. 57–65.
10. Горішна Н. М. Система соціального обслуговування людей похилого віку в Україні. Ужгород: УжНУ, 2014.
<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/244/1/Особливості%20функціонування.pdf>

11. Державні стандарти соціальних послуг: Збірка документів. Київ: Університет «Україна», 2024.
<https://lib.uu.ua/wp-content/uploads/2024/03/derzhavni-standarty-sots.poslulh.pdf>
12. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
13. Зверєва І. Д. Соціальна робота з людьми похилого віку. Київ: Центр учбової літератури, 2006. 176 с.
14. Зверєва І. Д., Коваль Л. Г. Соціально-педагогічна діяльність: теорія і практика. Київ: Академвидав, 2018. 312 с.
15. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навч. посіб. Київ: Університет «Україна», 2023. 152 с.
16. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми похилого віку: навчальний посібник. Київ: Університет «Україна», 2023. 220 с.
https://uu.edu.ua/upload/Nauka/naukovi_vydannia/ivanova_i_b_socialna_ro_bota_z_ludmi_pohilogo_viku.pdf
17. Караман О. Л. Соціальні послуги для людей похилого віку в Україні: стан і перспективи розвитку. *Соціальна робота і освіта*, 2021, № 2, с. 44–52.
18. Коваленко О. В. Психологія людей літнього віку: навч. посіб. Київ: ПООД НАПН України, 2021. 132 с.
19. Коваль Л. Г., Фесенко Г. І. Психолого-педагогічна підтримка людей похилого віку в умовах територіальних центрів. Київ: НПУ ім. М. Драгоманова, 2021. 165 с.
20. Концепція активного старіння. Женева: ВООЗ, 2015.
21. Мацкевич Ю. П. Соціальна робота з людьми похилого віку в умовах глобального старіння. *Гуманітарні студії*, 2024, № 2(15), с. 34–42.
22. Митрик Д. В. Соціальна робота з людьми похилого віку в складних життєвих обставинах: навч. посіб. Чернівці: ЧНУ, 2023. 144 с.
23. Наказ Міністерства соціальної політики України № 514 від 29.06.2020 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду

вдома».

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0676-20>

24. Паніна Н. В. Соціальна підтримка людей похилого віку: виклики сучасності. Харків: Право, 2019. 210 с.
25. Паньцьо Ю. М. Система соціальної роботи з людьми похилого віку: від реалій до наукових моделей. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 212 с.
26. Постанова Кабінету Міністрів України № 1417 від 29.12.2020 «Про діяльність територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2020-%D0%BF>
27. Постанова Кабінету Міністрів України № 576 від 26.06.2019 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг». <https://zakon.rada.gov.ua/go/576-2019-%D0%BF>
28. Поліщук В. І. Психологічні особливості соціальної адаптації осіб похилого віку. Черкаси: ЧНУ, 2020. 184 с.
29. Семигіна Т. В. Соціальна політика і соціальна робота в Україні: сучасні тенденції. Київ: КНЕУ, 2022. 280 с.
30. Семигіна Т., Каркач А. Elderly Care in Greying Ukraine: Challenges and Prospective. ResearchGate, 2022. https://www.researchgate.net/publication/363693542_Elderly_Care_in_Greying_Ukraine_Challenges_and_Prospective
31. Сівак С. В. Соціальна підтримка людей похилого віку в Україні: кваліфікаційна робота. Мукачево: МДУ, 2023. 82 с.
32. Типове положення про центр надання соціальних послуг. https://www.auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/1._polozhennya_centra_soc_poslug.pdf

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Соціально-психологічна характеристика особи похилого віку

Прізвище, ім'я, по батькові: Іваненко Марія Петрівна

Рік народження: 1942

Вік: 83 роки

Сімейний стан: вдова

Освіта: середня спеціальна

Місце проживання: м. Черкаси, вул. Шевченка, буд. 75, кв. 14

Склад сім'ї: проживає одна; донька — Іваненко Олена Сергіївна, 1968 р.н., проживає у м. Києві

Загальні відомості:

Марія Петрівна народилася в с. Лозівка Черкаської області в багатодітній родині. Після закінчення школи навчалася у Черкаському технікумі легкої промисловості. Понад 40 років працювала швачкою на місцевій фабриці, має численні подяки за сумлінну працю. На пенсію вийшла у 2002 році. У шлюбі прожила понад 30 років, чоловік помер у 2008 році.

Соціально-побутові умови:

Проживає у двокімнатній квартирі старої забудови. Квартира потребує поточного ремонту, але утримується у чистоті. Забезпечена необхідними побутовими умовами, проте відчуває труднощі у прибиранні та пересуванні на далекі відстані. Отримує пенсію за віком, іноді користується допомогою доньки та соціального працівника.

Стан здоров'я:

Перенесла гіпертонічну хворобу, має проблеми із суглобами, зниження зору та слуху. Рухова активність помірно обмежена. Під час загострень хвороб потребує сторонньої допомоги. Виконує прості фізичні вправи, дотримується рекомендацій лікарів, приймає ліки регулярно.

Психологічна характеристика:

Марія Петрівна — спокійна, урівноважена, комунікабельна особистість. Має добрий настрій, життєву мудрість, здатна до емпатії та підтримки інших.

Відзначається підвищеним почуттям відповідальності, охайністю, пунктуальністю. Зберігає ясність мислення, логічність суджень, добру пам'ять. Іноді проявляє ознаки емоційної втоми, особливо в періоди самотності. Позитивно ставиться до спілкування, відкрито ділиться спогадами та життєвим досвідом.

Соціальні зв'язки та активність:

Підтримує дружні стосунки із сусідами та колишніми колегами. Регулярно відвідує заходи, які організовує територіальний центр соціального обслуговування: бере участь у гуртках рукоділля, тематичних зустрічах та волонтерських акціях. Має добрий авторитет серед оточення, часто допомагає іншим літнім людям порадами.

Морально-етичні риси:

Відзначається чесністю, порядністю, терпимістю до думок інших. Має чітко сформовані моральні принципи, дотримується християнських цінностей.

Поважає працю, цінує людяність і взаємодопомогу.

Висновок:

Іваненко Марія Петрівна є соціально адаптованою особою похилого віку, здатною до самообслуговування, з позитивним світоглядом і високим рівнем моральної культури. Потребує помірної соціальної підтримки у побутових питаннях, медичного супроводу та регулярного емоційного спілкування.

Рекомендується надання соціальних послуг догляду вдома частково (1–2 рази на тиждень), а також залучення до груп підтримки для осіб похилого віку.

Соціальний працівник: _____

Дата складання: «___» _____ 2025 р.

ДОДАТОК Б

Анкета-опитувальник для осіб похилого віку – отримувачів соціальних послуг

КНП «Центр надання соціальних послуг», Михайло-Коцюбинська громада

Розділ 1. Загальна інформація

1. Прізвище, ім'я, по батькові: _____
2. Вік: _____ років
3. Стать: Чоловіча Жіноча
4. Адреса проживання: _____
5. Контактний телефон (за наявності): _____
6. Сімейний стан: Одружений / заміжня Вдів / вдова Самотній/а
7. Наявність родинної підтримки: Є Немає

Розділ 2. Інформація про надання соціальних послуг

8. Які соціальні послуги Ви отримуєте? (можна відмітити кілька варіантів)
 - Догляд вдома (готує їжу, допомога по господарству)
 - Допомога у прийомі ліків
 - Медичний супровід
 - Денне перебування в Центрі
 - Психологічна підтримка
 - Доставка продуктів або ліків
 - Інші (вказати) _____
9. Як довго Ви отримуєте соціальні послуги?
 - Менше 3 місяців
 - 3–6 місяців
 - 6–12 місяців
 - Більше 1 року

10. Як часто Ви отримуєте соціальні послуги?

- Щодня
- 2–3 рази на тиждень
- Раз на тиждень
- За потребою

Розділ 3. Оцінка якості послуг

11. Наскільки Ви задоволені роботою соціального працівника?

1 – зовсім незадоволений/а, 5 – повністю задоволений/а

1 2 3 4 5

12. Наскільки Ви задоволені якістю наданих послуг?

1 2 3 4 5

13. Чи зручно для Вас отримувати послуги (час, графік, місце)?

Так Частково Ні

14. Чи пояснював соціальний працівник, як користуватися послугами, що надаються?

Так Частково Ні

Розділ 4. Додаткові потреби та пропозиції

15. Які додаткові послуги Ви б хотіли отримувати ?

16. Чи є у Вас пропозиції щодо покращення роботи Центру або роботи соціальних працівників.

17. Чи відчуваєте Ви підтримку та увагу з боку соціальних працівників?

Так Частково Ні

18. Чи хотіли б Ви брати участь у групових заходах або заняттях для людей похилого віку?

Так Ні Можливо

Розділ 5. Підтвердження

Я, _____, підтверджую, що відповіді надані мною є правдивими, а отримана інформація буде використана виключно для оцінки та покращення якості соціальних послуг.

Дата: _____

Підпис: _____

ДОДАТОК В

Інструментарій глибинного інтерв'ю з фахівцями Центру надання соціальних послуг

Блок 1. Загальна інформація про респондента

1. Яку посаду Ви обіймаєте у Центрі надання соціальних послуг?
2. Який Ваш стаж роботи у сфері соціальних послуг?
3. Скільки років Ви працюєте у даному Центрі?
4. Які основні функції входять до Ваших посадових обов'язків?

Блок 2. Організація надання соціальних послуг

5. Які соціальні послуги найчастіше надаються особам похилого віку у Вашому Центрі?
6. Як організовано процес надання послуги догляду вдома?
7. Опишіть алгоритм роботи з отримувачем послуги від моменту звернення до початку обслуговування.
8. Хто здійснює оцінку потреб осіб похилого віку та яким чином вона проводиться?

Блок 3. Якість та ефективність соціальних послуг

9. Як Ви оцінюєте рівень якості соціальних послуг у Центрі?
10. Які показники якості, на Вашу думку, є найбільш важливими?
11. Чи здійснюється внутрішній моніторинг якості надання послуг? Якщо так, то яким чином?
12. Як враховується думка отримувачів послуг при оцінці якості?

Блок 4. Проблеми та труднощі в роботі

13. З якими основними проблемами Ви стикаєтесь у роботі з особами похилого віку?
14. Чи достатньо ресурсів (кадрових, матеріальних, фінансових) для якісного надання послуг?
15. Які труднощі найчастіше виникають при наданні догляду вдома?
16. Як соціально-економічні умови громади впливають на обсяг та характер потреб літніх людей?

Блок 5. Професійна діяльність фахівця

17. Як Ви оцінюєте рівень своєї професійної підготовки?

18. Чи маєте Ви можливість проходити курси підвищення кваліфікації?

19. Які професійні компетентності є найважливішими у роботі з особами похилого віку?

Блок 6. Потреби та шляхи вдосконалення

20. Які зміни, на Вашу думку, необхідні для покращення якості соціальних послуг?

21. Які нові послуги варто впровадити для людей похилого віку?

22. Які форми роботи є найбільш ефективними в сучасних умовах?

Блок 7. Перспективи розвитку Центру

23. Як Ви бачите розвиток ЦНСП у найближчі роки?

24. Які напрями діяльності потребують першочергового вдосконалення?

25. Які зовнішні фактори найбільше впливають на діяльність Центру?

Текст підготовлено для оформлення у форматі: Times New Roman, кегль 14, міжрядковий інтервал 1,5.

ДОДАТОК Г

Інструментарій фокус-групових дискусій з отримувачами та надавачами соціальних послуг

Питання для фокус-групової дискусії:

1. Як Ви оцінюєте свій загальний досвід отримання / надання соціальних послуг у Центрі надання соціальних послуг?
2. Які послуги Ви вважаєте найбільш важливими для осіб похилого віку?
3. Що, на Вашу думку, є найефективнішим у роботі Центру?
4. Які труднощі виникають у процесі отримання / надання соціальних послуг?
5. Чи задовольняє Вас рівень уваги до індивідуальних потреб осіб похилого віку?
6. Як Ви оцінюєте професійну компетентність працівників Центру?
7. Чи зрозумілою є інформація щодо порядку отримання послуг та прав отримувачів?
8. Які аспекти роботи Центру потребують вдосконалення насамперед?
9. Які нові послуги або форми роботи доцільно впровадити для підвищення якості обслуговування?
10. Які умови сприяли б підвищенню рівня довіри та задоволеності отримувачів послуг?
11. Як можна покращити комунікацію між отримувачами та надавачами соціальних послуг?
12. Які зміни у роботі Центру Ви вважаєте першочерговими?

ДОДАТОК Д**ПРОГРАМА РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
ОСОБАМ ПОХИЛОГО ВІКУ**

у Комунальному некомерційному підприємстві «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради на 2025–2028 роки

1. Паспорт Програми

Назва Програми: Програма розвитку системи надання соціальних послуг особам похилого віку у КНП «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради на 2025–2028 роки.

Замовник Програми: Михайло-Коцюбинська селищна рада.

Виконавець Програми: Комунальне некомерційне підприємство «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради.

Термін реалізації: 2025–2028 роки.

Цільова група: особи похилого віку, які проживають на території Михайло-Коцюбинської територіальної громади та потребують соціальної підтримки.

Підстава для розроблення Програми: Закон України «Про соціальні послуги», Державні стандарти соціальних послуг, стратегічні документи розвитку громади, потреба в удосконаленні системи підтримки осіб похилого віку.

2. Актуальність Програми

Сучасні демографічні процеси характеризуються зростанням частки осіб похилого віку, що зумовлює необхідність посилення соціальної підтримки цієї категорії населення. Значна частина літніх людей проживає наодинці, має обмежені фізичні можливості, низький рівень матеріального забезпечення, потребує сторонньої допомоги та психологічної підтримки.

У діяльності ЦНСП важливо не лише забезпечувати базові соціальні послуги, а й формувати комплексну систему активного довголіття, соціальної інтеграції та підвищення якості життя осіб похилого віку. Саме тому виникає потреба у розробленні цілісної Програми розвитку, спрямованої на модернізацію форм роботи з літніми людьми.

3. Мета та завдання Програми

Мета Програми – створення ефективної, доступної та якісної системи соціальних послуг для осіб похилого віку, спрямованої на забезпечення їх соціальної захищеності, покращення умов життя, збереження фізичного та психоемоційного здоров'я, підвищення рівня соціальної активності.

Основні завдання Програми:

- удосконалення організації догляду вдома;
- розширення спектру соціальних послуг для осіб похилого віку;
- впровадження інноваційних форм соціальної роботи;
- підвищення професійної компетентності працівників Центру;
- розвиток соціального партнерства;
- формування умов для активного довголіття;
- покращення доступу до інформації про соціальні послуги

Основні напрями реалізації Програми. Удосконалення системи догляду вдома.

- оптимізація навантаження на соціальних робітників;
- впровадження індивідуальних планів догляду;
- покращення контролю якості послуг;
- забезпечення допоміжними засобами.

Розвиток соціальної активності осіб похилого віку

- організація гуртків і клубів за інтересами;
- проведення культурно-дозвіллевих заходів;
- заняття з арт-терапії, рухової активності;
- реалізація програм «Активне довголіття».

Соціально-психологічна підтримка

- індивідуальне консультування;
- групи психологічної підтримки;
- профілактика самотності та соціальної ізоляції.

Інформаційно-просвітницька діяльність

- розробка пам'яток для осіб похилого віку;

- проведення інформаційних зустрічей;
- консультації щодо прав та соціальних гарантій.

Підвищення якості кадрового потенціалу

- навчання та тренінги для персоналу;
- супервізія соціальних працівників;
- впровадження сучасних методик роботи.

Заходи Програми

№ Захід	Термін виконання	Відповідальні
1 Розроблення індивідуальних планів догляду	2025–2028	Фахівці ЦНСП
2 Проведення клубів активного довголіття	Щорічно	Соціальні працівники
3 Організація психологічних тренінгів	Щорічно	Психолог
4 Проведення навчань персоналу	1 раз на рік	Адміністрація ЦНСП
5 Випуск інформаційних брошур	2025–2026	Методист
6 Соціальні акції та дні турботи	Щорічно	ЦНСП

Очікувані результати

У результаті реалізації Програми передбачається:

- підвищення якості соціальних послуг для осіб похилого віку;
- зростання рівня задоволеності отримувачів послуг;
- зменшення проявів соціальної ізоляції;
- підвищення рівня соціальної активності;
- покращення психоемоційного стану літніх людей;
- підвищення професійного рівня працівників Центру.

Система моніторингу та оцінювання

Контроль за виконанням Програми здійснюється керівництвом ЦНСП спільно з органами місцевого самоврядування шляхом:

- регулярного моніторингу виконання заходів;
- аналізу звернень громадян;
- проведення анкетування отримувачів послуг;
- щорічного звітування.

Фінансове забезпечення

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, благодійної допомоги, грантових коштів та інших не заборонених законодавством джерел.

Заключні положення

Реалізація Програми сприятиме підвищенню ефективності роботи КНП «Центр надання соціальних послуг» Михайло-Коцюбинської селищної ради, створенню сприятливих умов для гідного життя осіб похилого віку та розвитку соціальної згуртованості громади.